

أسس ممارسة طريقة العمل مع الجماعات

إعداد

دكتور

علي علي التمامي

أستاذ خدمة الجماعة المساعد

بالمعهد العالي للخدمة الاجتماعية بينها

٧ ٢٠٠٨-٢٠

أسس ممارسة طريقة العمل مع الجماعات

إعداد

دكتور

عيسى عيسى التهامي

أستاذ خدمة الجماعة المساعد

بالمعهد العالي للخدمة الاجتماعية بينها

٢٠٠٧-٢٠٠٨

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

﴿ يَرْفَعُ اللَّهُ الَّذِينَ
آمَنُوا مِنْكُمْ وَالَّذِينَ
أَتَوْا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ ﴾

صَدَقَ اللَّهُ الْعَظِيمُ

مقدمة عامة :

تعتبر خدمة الجماعة هي إحدى طرق مهنة الخدمة الاجتماعية التي تهتم بمساعدة الأفراد حتى يصبحوا أعضاء داخل جماعات متعددة تؤدي إلى زيادة النمو والتفاعل الاجتماعي بين الأعضاء ، كما تؤدي هذه الجماعات إلى زيادة خبرات الأفراد ومهاراتهم وقدراتهم المتنوعة ، كما يتمكن الفرد من خلال هذه الجماعات من تكوين العلاقات الاجتماعية اللازمة له من نواحي الحياة المتعددة ، فالجماعة تعتبر هي الوحدة الأساسية والنواة التي يتعامل معها الأخصائي الاجتماعي ، وذلك من أجل تحقيق الأهداف المتعددة للأفراد .

وتهتم طريقة العمل مع الجماعات باستخدام إمكانيات وقدرات الأفراد والجماعة ، وذلك لتنمية الأفراد من خلال التفاعل الاجتماعي للجماعة ، وذلك على اعتبار أن الجماعة هي الأداة والوسيلة الأساسية لإحداث التغيير المطلوب للأعضاء . وبالتالي ومن خلال هذا الكتاب سوف نعرض للأسس العامة التي تعتمد عليها طريقة العمل مع الجماعات وينقسم هذا الكتاب إلى أربعة فصول أساسية .

الفصل الأول ويتناول القواعد والأسس العامة التي تبنى عليها طريقة العمل مع الجماعات . ويتناول هذا الفصل التطور التاريخي لخدمة الجماعة وتعريفها وأهميتها وأهدافها وفلسفتها ومبادئها ونماذجها وعناصرها وعملياتها الأساسية .

ويتعرض الفصل الثاني للجماعات ، وننتاول فى هذا الفصل تعريف الجماعة وأهمية دراستها والعوامل التى تدعو الأفراد للانضمام للجماعات ، وعناصر تكوين الجماعة ، وعوامل استمرارها ، ومقومات الجماعة وتصنيفاتها ومراحلها المختلفة .

ويتعرض الفصل الثالث إلى أخصائى الجماعة وتوضح تعريفه والصفات الأساسية التى يجب توافرها فيه ومميزاته ودوره مع الأفراد ومع الجماعة وأهم المهارات الأساسية التى يجب أن يكتسبها .

وفى النهاية أدعو الله العلى القدير أن يوفقنا جميعا فى هذا الميدان وأن نكون قد قدمنا ولو جزءاً ضئيلاً فى هذا العلم الغزير ، وأن يتقبل الله منا هذا العمل .

والله ولى التوفيق ،،،

المؤلف

أ.م.د / على علي التهامي

المحتويات

الصفحة	الموضوع
٦ - ٥ مقدمة
 الفصل الأول
١٤٦ - ١١	القواعد والأسس العامة التى تبين عليها طريقة العمل مع الجماعات
١٣	أولاً : العلاقة بين الخدمة الاجتماعية وخدمة الجماعة
١٥	ثانياً : التطور التاريخى لطريقة العمل مع الجماعات
٢٨	ثالثاً : تعريف طريقة العمل مع الجماعات
٣٦	رابعاً : أهمية طريقة خدمة الجماعة
٣٨	خامساً : خدمة الجماعة كطريقة وعملية
٤٧	سادساً : فلسفة طريقة خدمة الجماعة
٥٠	سابعاً : أهداف طريقة خدمة الجماعة وأغراضها
٥٣	ثامناً : العلاقة بين فلسفة خدمة الجماعة وأغراضها
٥٦	تاسعاً : المبادئ الأساسية لطريقة خدمة الجماعة
٨٨	عاشراً : مداخل خدمة الجماعة ونماذجها
١٠٩	حادى عشر : تكامل طرق الخدمة الاجتماعية
١١٤	ثانى عشر : عناصر ممارسة طريقة خدمة الجماعة
١١٨	ثالث عشر : خدمة الجماعة والترويج
١٢٠	رابع عشر : العلاقة بين خدمة الجماعة وخدمة الفرد
١٣٥ مراجع الفصل الأول :

تابع المحتويات

الصفحة	الموضوع
٢٦٢ - ١٤٧	الفصل الثانى
	الجماعات فى طريقة العمل مع الجماعات
١٤٩	أولا : تعريف الجماعة
١٥٤	ثانيا : أهمية دراسة الجماعة
١٥٨	ثالثا : الأسباب التى تدعو إلى الاهتمام بدراسة الجماعات
١٥٩	رابعا : تأثير الجماعة على سلوك الفرد
١٦٢	خامسا : العوامل التى تدعو الأفراد إلى الانضمام للجماعات ..
١٦٥	سادسا : الخبرات التى توفرها الجماعة لأعضائها
١٦٧	سابعا : عناصر تكوين الجماعة
١٧٠	ثامنا : عوامل استمرار الجماعة
١٧١	تاسعا : مقومات الجماعة
١٧٢	عاشرا : أنماط التفاعل فى العمل مع الجماعة
١٧٦	حادى عشر : تصنيفات وأنواع الجماعات
٢١٦	ثانى عشر : اختلاف الجماعات
٢٢١	ثالث عشر : مراحل نمو الجماعة
٢٥٥	مراجع الفصل الثانى :
٣٥٤ - ٢٦٣	الفصل الثالث
	أخصائى العمل مع الجماعات
٢٦٥	أولا : تعريف أخصائى الجماعة

تابع المحتويات

الصفحة	الموضوع
٢٦٨	ثانيا : الصفات الأساسية التي يجب توافرها في الأخصائي الاجتماعي عامة وأخصائي خدمة الجماعة خاصة
٢٧٢	ثالثا : المميزات التي يجب توافرها في أخصائي الجماعة
٢٨٠	رابعا : ما يجب أن يعرفه أخصائي الجماعة عن الأفراد
٢٨٢	خامسا : دور أخصائي الجماعة مع أعضاء الجماعة كأفراد ...
٢٨٣	سادسا : بعض المواقف التي يعمل فيها الأخصائي مع الأفراد.
٢٩١	سابعا : ما يجب أن يعرفه الأخصائي عن الجماعة
٢٩٤	ثامنا : دور أخصائي الجماعة مع الجماعة ككل
٣٠٧	تاسعا : مواقف جماعية تواجه الأخصائي في عمله مع الجماعات
٣١٦	عاشرا : ما يجب أن يعرفه الأخصائي في عملية مساعدة الجماعة على وضع وتنفيذ وتقييم البرنامج
٣١٦	حادى عشر : العوامل التي تؤثر في دور أخصائي الجماعة ...
٣٢٣	ثاني عشر : تطور دور الأخصائي في عمله مع الجماعة
٣٢٥	ثالث عشر : أساليب الأخصائي في العمل مع الجماعات
٣٣١	رابع عشر : المهارات الأساسية التي يجب أن يكتسبها أخصائي خدمة الجماعة
٣٥٣	- مراجع الفصل الثالث

الفصل الأول

القواعد والأسس العامة التي تبني عليها طريقة العمل مع الجماعات

أولا : العلاقة بين الخدمة الاجتماعية وخدمة الجماعة .

ثانيا : التطور التاريخي لطريقة العمل مع الجماعات في مصر .

ثالثا : تعريف طريقة العمل مع الجماعات .

رابعا : أهمية طريقة خدمة الجماعة .

خامسا : خدمة الجماعة كطريقة وعملية .

سادسا : فلسفة طريقة خدمة الجماعة .

سابعا : أهداف طريقة خدمة الجماعة وأغراضها .

ثامنا : العلاقة بين فلسفة خدمة الجماعة وأغراضها .

تاسعا : المبادئ الأساسية لطريقة خدمة الجماعة .

- عاشرا : مدخل خدمة الجماعة ونماذجها .
- حادى عشر تكامل طرق الخدمة الاجتماعية .
- ثانى عشر عناصر ممارسة طريقة خدمة الجماعة .
- ثالث عشر خدمة الجماعة والترويج . -
- رابع عشر : العلاقة بين خدمة الجماعة وخدمة الفرد .
- مراجع الفصل الأول .

أولاً: العلاقة بين الخدمة الاجتماعية وخدمة الجماعة:

تعتبر مهنة الخدمة الاجتماعية أحد المهن الهامة التي ظهرت ونمت خلال القرن العشرين ، وذلك انعكاساً للمتغيرات المجتمعية التي تهدف في المقام الأول إلى نمو الإنسان ورفاهيته وتحقيق أهدافه المتعددة وأحقيقته في تقدير مصيره .

ونتيجة للتغير الاجتماعي الحادث في المجتمع أدى إلى التغير في الحاجات الإنسانية وأصبح الفرد يسعى إلى إشباع حاجاته بكافة السبل ، وذلك حتى يتلاءم مع هذا التغير المجتمعي ، فإذا كانت سرعة التغير الاجتماعي أكبر أو أقل من سرعة تغير الأفراد أدى ذلك إلى زهور المشكلات الاجتماعية .

وبالتالي ظهر العديد من المهن الاجتماعية التي تهتم بمواجهة المشكلات الإنسانية ومن أهمها مهنة الخدمة الاجتماعية ، وظهرت الخدمة الاجتماعية بطرقها المتعددة التي تتعامل والإنسان .

وتعتبر خدمة الجماعة إحدى الطرق الهامة التي تتفاعل مع الجماعات الإنسانية ، وأصبح الأفراد ينتمون إلى الجماعات إما بحكم واقع حياتهم ولمقابلة حاجاتهم المتعددة ، والمجتمع نفسه ما هو إلا جماعة كبيرة أو شبكة من الجماعات يزيد أو يقل عددها طبقاً لأوضاع المجتمع .

والجماعة ما هي إلا وحدة تجمع روحى عقلى تضم مجموعة من الناس حدث بينهم ارتباط اجتماعى لمقابلة رغبات أو احتياجات أو مصالح أو لمواجهة صعوبات أو مشكلات . فإذا أريد للفرد أن ينمو أو أن يسهم فى بناء مجتمعه وجب أن تتاح له الفرصة لعضوية الوحدات الاجتماعية الصغيرة التى يجد بها إشباعا لحاجاته ومجالا للتفاعل مع الآخرين ، وتزداد حاجة الفرد إلى أن يصل نفسه بهذا المجتمع بازدياد تعقد المشكلات الاجتماعية وازدياد سرعة التغير الاجتماعى .

والجماعة واقع اجتماعى لا يمكن للإنسان أن يعيش بدونها أو أن تعيش هى بعيدة عنه ، وهى ذات قدرة ذاتية هائلة يمكنها تحقيق متطلباته ورغباته سواء كانت سوية أو غير سوية ، وهى كنسق اجتماعى تشكل حلقة الوصل والاتصال بين الإنسان والمجتمع ، فالإنسان يرى نفسه بل ويرى المجتمع أيضا من خلال الجماعة ، وهو يكتسب خصائصه من الجماعات التى ينتمى إليها أو يلتحق بها ، كما أن المجتمع يعتمد أساساً فى تطوره على قدرة جماعاته وسرعتها ، ويمكننا القول بأن الجماعة تعتبر منبع التنشئة للإنسان ، وفى نفس الوقت هى مصب التنمية فى المجتمع ، وهى بذلك سلاح ذو حدين ، يمكن بقدرتها الذاتية أن نتقدم بالإنسان والمجتمع ، وفى نفس الوقت قد تدفع كلا منها إلى التخلف ، وتغير المجتمع ما هو إلا نتاج لقدرة جماعاته على التأثير فى مواطنيه وقدرتها أيضا فى التأثير على المجتمع ذاته (١) .

وبالتالى فتعتبر العلاقة بين الخدمة الاجتماعية وخدمة الجماعة علاقة وثيقة ومترابطة ، حيث تعتبر خدمة الجماعة أحد الدعائم والركائز الهامة للخدمة الاجتماعية .

ثانيا : التطور التاريخى لطريقة العمل مع الجماعات :

عند تتبعنا للتطور التاريخى لطريقة العمل مع الجماعات ، نجد أن هذه الطريقة لم تظهر فجأة ، ولا يمكن أن ينسب ظهورها إلى شخصية معينة كما فى طريقة خدمة الفرد التى ينسب ظهورها إلى " مارى ريتشموند Mary Richmond " حيث أن تطور طريقة العمل مع الجماعات قد واكب تطور المؤسسات الاجتماعية الموجودة فى المجتمع الأمريكى والتى من أمثلتها ما يسمى بمنظمات الخدمة الذاتية ، وحركة الشبان المسيحية وحركة الكشفة والمعسكرات .

ويوضح " Zastrow, 1991 " أن جذور طريقة العمل مع الجماعات بدأت من خلال بيوت المعسكرات Ywcas, Ymcas, Settlement Houses والأندية الشبابية ، وأن هذه المؤسسات قد ركزت فى برامجها على الأشخاص الأسوياء العاديين بهدف تحقيق أغراض متنوعة كالترويح والتعليم والصدقة والعمل الاجتماعى (٢) .

وهناك العديد من العوامل التى أسهمت فى التطور التاريخى لطريقة العمل مع الجماعات ، ومن أهم هذه العوامل ما يلى (٣) :

أولاً : التصنيع وآثاره الاجتماعية والنفسية :

لقد كان لحركة التصنيع آثارا اجتماعية ملحوظة من أهمها مشاكل التغير الاجتماعى مثل :

١ - ظهور الأحياء الفقيرة وانتشار الأمراض الصحية والاجتماعية بين سكانها .

٢ - هجرة المزارعين من الريف إلى المدينة التى ازدحمت بالسكان .

٣ - تغير أنماط العلاقات الاجتماعية فى الأسرة وخروج المرأة لميدان العمل .

وقد أدى هذا إلى ظهور مؤسسات اجتماعية جديدة لتقوم بوظائف وخدمات إلى جانب المؤسسات القديمة التى عدلت وظائفها فى مواجهة المجتمع الصناعى الجديد .

كذلك نتج عن هذا بداية ظهور الحركات العمالية والاتحادات العمالية والاتحادات الأهلية التى انتهجت فلسفة الخدمة الذاتية Self Help من أجل تحسين الأجور وتخفيض ساعات العمل ، وكذلك من أجل تقديم الخدمات الثقافية لتعليم الكبار وإقامة المعسكرات الصيفية فى العطلات ومعسكرات الأطفال ومؤسسات الترويح وكلها صارت فيما بعد مؤسسات لخدمة الجماعة .

ثانيا : حركة الهجرة الخارجية :

لقد أدت هجرة السكان من أوروبا وسائر البلدان إلى الولايات المتحدة الأمريكية إلى ظهور بعض المؤسسات التي أقامها المهاجرين الجدد لمساعدة أنفسهم مثل المنظمات للإخاء ، والمحلات ، ومراكز الجيرة ، حيث كان استخدام شعارات العمل الجماعي وأخدم نفسك Self Help وكلها منظمات تقوم على التطوع إما من أجل تحسين أحوال المتطوعين أنفسهم أو من أجل تقديم خدمات وتحسين أحوال الغد .

ثالثا : حركة الترويح والكشافة والمرشدات :

إن حركة الترويح تعتبر من الجذور الحيوية لخدمة الجماعة خاصة وأنها حركة اجتماعية كانت مرتبطة ارتباطا وثيقا بكفاح النقابات من أجل تحديد ساعات العمل المرهقة إذ فتحت منافذ جديدة للخدمات الثقافية والتعليمية وأنشأت ملاعب للأطفال في الأحياء الفقيرة وإقامة المعسكرات الصيفية وحمامات السباحة .

ولقد أنشئ أول معسكر Yoynee Hall في لندن عام ١٨٨٤ ، ثم تولى إنشاء العديد من هذه المعسكرات في المدن الكبيرة بالولايات المتحدة الأمريكية ، وقد أشرف على هذه المعسكرات في بداية الأمر عدد من بنات الوزراء وأفراد من الطبقة الوسطى والعليا الذين عاشوا في الأحياء الفقيرة وأحسوا بمعاناة الطبقة الفقيرة في هذه الأحياء ، وعملوا معه هذه الجماعات

بهدف تحسين أوضاعها المعيشية ، وتعليمهم القيم الأخلاقية ، وتحسين ظروفهم ، كما هدف العاملون في هذه المعسكرات إلى تحسين الأوضاع السكنية والصحية والمعيشية لهذه الجماعات، كما عملوا على مساعدة الأفراد العاطلين عن العمل والبحث لهم عن عمل مناسب وتعليمهم اللغة الإنجليزية ، والرفع من مستوى وعيهم الصحي ومستوى الصحة العامة ، هذا بالإضافة إلى إكسابهم المهارات المهنية المتنوعة ، وتغيير أوضاعهم البيئية من خلال الجهود المشتركة (٤) .

القرن العشرين :

ظهرت في بداية القرن العشرين حركة اجتماعية وثيقة الصلة بالاتحادات العمالية أخذت تكافح من أجل جعل الحد الأقصى لساعات العمل ثمانى ساعات فقط حتى يتمكن العمال من الاستمتاع ببعض الفترات الترويحية ، وبالتالي فقد كانوا يمضون هذه الفترات ... في جماعات .

فترة ما بعد الحرب العالمية الأولى (١٩١٤ - ١٩١٧) تطلعت معظم الدول الأوروبية بعد الحرب العالمية الأولى إلى بناء مجتمعات ديمقراطية معتقدة أن ذلك يمكن تحقيقه عن طريق المشاركة الجماعية في الجماعات الصغيرة ، وقد أدى هذا الاتجاه إلى فهم خدمة الجماعة كهدف أو فلسفة أو فرع من فروع علم النفس كطريقة .

هذا إلى جانب أو خروج المرأة للعمل وما ترتب عليه من انتقال بعض وظائف الأسرة الأساسية إلى نظم اجتماعية أخرى أدى إلى ضعف العلاقات فى الأسرة الأمر الذى جعل العاملين فى مجال الرعاية الاجتماعية يلجأون إلى إيجاد فرص للمشاركة فى الحياة الاجتماعية داخل جماعات مختلفة خارج محيط الأسرة، وذلك من أجل تعويض ضعف العلاقات^(٥) ..

وبين الأعوام ١٩١٠ إلى ١٩٢٠ بدأ المختصون الذين يعملون مع الجماعات وخاصة فى مجالات تعليم الكبار والترويح والعمل المجتمعى بإدراك أهمية العمل الجماعى فاستخدموا الجماعة كوسيلة لمساعدة الناس على لمشاركة المجتمعية وإثراء حياتهم وتوفير المساندة للأشخاص الذين يعانون من انخفاض كفاءة علاقاتهم الاجتماعية وعدم الرضا عنها ، كما أدركوا أهمية الجماعة فى مساعدة الناس لتعلم المهارات الاجتماعية Social Skills ومهارات حل المشكلات Problem Solving Skills وبدؤوا فى استخدام الجماعة كوسيلة للوقاية من الانحراف Delinquency وإعادة تأهيل Rehabilitate الأشخاص الذين يعانون من سوء التوافق Maladjusted (Addams, ١٩٠٩ – ١٩٢٦) خلال هذه الفترة بدأ بعض المختصين بالكتابة عن الجماعات التى شاهدها تعمل فى مجتمعاتهم ، وغالبا ما كانت كتاباتهم نابعة من خبراتهم الشخصية ، ومن أهم من كتب فى هذا المجال Edward Lindeman (رائد تعليم الكبار) الذى ألف كتابا عن الجماعات المجتمعية عام ١٩٢١م سماه (المجتمع The Community) ، و Alfred

Sheffield الذى ألف عدة كتب عن المحادثة الجماعية Group Discussion ، و Mery Follett التى أصدرت كتابا فى عام ١٩١٨م وصفت فيها الجماعات المجتمعية الصغيرة ، و Harrison Elliott الذى يعتبر كتابه (عملية تفكير الجماعة) والذى صدر عام ١٩٢٨م ، من أهم الكتب التى تناولت اختيار أهمية عمليات الاتصال والتفاعل والمناقشات فى الجماعات صغيرة العدد وأثرها فى حل المشكلات (٦) .

فترة العشرينيات :

تميزت هذه الحقبة بالنمو الضخم فى عدد الجمعيات التطوعية التى كان لها تأثيرها فى تغيير المجتمع . وظهرت كتابات وآراء بعض علماء الاجتماع والتربية، وبالأخص نظريات " جون ديوى " وكتاباته " أدوارد ليندمان Eduard Landman " ومارى فولية Mary Follet " ، وقد ركز هؤلاء على أهمية خلق وإيجاد المجتمع الديمقراطى الذى يتيح الفرص لأفراد كل منهم مكانه كعضو مسئول فى الحياة الإنسانية ، كما ظهرت فى هذه الفترة أيضا بدايات البحث فى ظاهرة السلوك الجماعى، وقد تمخض ذلك عن ظهور اتجاه يفرق بين بعدين واضحين فى كافة الأنشطة الجماعية أولهما هو النشاط نفسه كالمناقشات والتمثيلات، أما البعد الثانى فهو التفاعل بين الأفراد، باعتبار أن هذا التفاعل الذى يحدث بين الأفراد والجماعات أثناء ممارسة الأنواع المختلفة من النشاط له أهميته فى التأثير على شخصية الإنسان، وعلى ضوء ذلك بدأت " جريس كويل Grace Coyle " فى تدريس

أول منهج يتعلق بالعمل مع الجماعات مسترشدة بما سبق وذلك فى مدرسة الخدمة الاجتماعية بجامعة ويستون رزيرف Western Reserve عام ١٩٢٣، وكان هذا المنهج بمثابة بداية لدخول خدمة الجماعة فى أسرة الخدمة الاجتماعية، حيث اعتبرت الجماعة بمثابة وسيلة أساسية لتعديل سلوك الأفراد وتوفير فرص النمو لهم وتدعيم السلوك الديمقراطى والوقاية من التشرد والانحراف .

فترة الثلاثينيات :

ركز المهتمون بالعمل مع الجماعات مثل " جريس كويل Grace Coyle " و " كلارا كايزر Clara Kaiser " و " نيوستر Newstetter " فى كتاباتهم فى هذه الحقبة على أهمية استخدام التفاعلات والعلاقات وتوجيهها إلى نواحي بناءة ، وقد أثرى هذا الاتجاه تقدم العلوم الاجتماعية التى أسهمت بدورها فى إرساء القاعدة العلمية لطريقة خدمة الجماعة ، إلى جانب ما قدمته بحوث ودراسات " مورينو Moreno " و " هيلين جينجز Helen Jannings " فى القياس الاجتماعى Socrometry للطريقة من أدوات استخدمت فى البحوث الخاصة بها .

وفى عام ١٩٣٦ أنشئت الجمعية الأمريكية لدراسة خدمة الجماعة والتى عرفت فيما بعد باسم الجمعية الأمريكية لأخصائى العمل مع الجماعات (٧) .

وفى عام ١٩٤٠ شكلت الجمعية الأمريكية لمدارس الخدمة الاجتماعية لجنة لدراسة تطور العمل مع الجماعات، وانتهى تقرير هذه اللجنة إلى اعتبار طريقة العمل مع الجماعات طريقة رئيسية من طرق الخدمة الاجتماعية^(٨).

الحرب العالمية الثانية ١٩٣٩ - ١٩٤٤ كان لنشوب الحرب العالمية الثانية وظهور النازية قبل وأثناء الحرب أثر بالغ الأهمية، إذ أكدت المجتمعات على أهمية الديمقراطية ليس فقط من حيث شكلها ولكن من ناحية اتخاذها كأسلوب للحياة، وأدرك المشتغلون بالعمل مع الجماعات أهمية الحياة الجماعية فى تحقيق الديمقراطية، الأمر الذى أدى إلى ارتفاع مكانة أخصائى العمل مع الجماعات^(٩).

ويعتبر عام ١٩٤٦ نقطة التحول فى تاريخ خدمة الجماعة، حيث تحققت ذاتية طريقة العمل مع الجماعات فى محيط الخدمة الاجتماعية وعلى يد " جريس كويل Grace Coyle " عميدة العمل مع الجماعات فى الوقت، وفى اجتماع المؤتمر القومى للخدمة الاجتماعية الذى عقد فى جامعة بافلو Buffalo بمدينة نيويورك قامت بشرح فلسفة خدمة الجماعة وأهدافها ومبادئها واستطاعت بتحليلها العلمى أن تقنع أعضاء المؤتمر بأن العمل مع الجماعات كطريقة علمية تقع موقع القلب بالنسبة لمهنة الخدمة الاجتماعية، الأمر الذى أدى إلى أن يقرر أعضاء الجمعية الأمريكية لأخصائى العمل مع الجماعات أنفسهم منظمة مهنية ودخلت طريقة العمل مع الجماعات أسرة الخدمة الاجتماعية.

وفى عام ١٩٤٨ ظهر كتاب " جريس كويل " بعنوان : " خدمة الجماعة مع الشباب الأمريكى " ، وفى عام ١٩٤٩ ظهر كتاب " ولسن وارييلاند Gertude Wilson and Gladys Rylaned " بعنوان : " ممارسة خدمة الجماعة " ، وفى نفس السنة ظهر كتاب " تركز Harleigh B. Trecker " بعنوان : خدمة الجماعة - مبادئها وممارستها ، ثم توالى بعد ذلك الكتابات والمؤلفات المختلفة لطريقة العمل مع الجماعات .

وفى عام ١٩٤٩ نشرت لجنة الجمعية الأمريكية لأخصائى خدمة الجماعة توصيفا لدور أخصائى خدمة الجماعة وذلك فى تقرير عنوانه : ط . تعريف لوظيفة أخصائى خدمة الجماعة " ورغم أن هذا التعريف كان فضفاضاً إلا أنه أبرز أفكار كثيرة وقد كان كالتالى : " إن أخصائى خدمة الجماعة يجعل مختلف الجماعات قادرة على القيام بوظيفتها بطريقة تستطيع معها كل من العمل المتبادل وبرنامج النشاط أن يؤدى إلى نمو الفرد وبلوغ الأهداف الاجتماعية المرغوبة " .

وتشمل أغراض أخصائى خدمة الجماعة الاستعداد للنمو الشخصى وفقاً للقدرة الفردية والحاجة إلى تعديل الفرد ليتلاءم مع الآخرين ، وبالتالى مع الجماعات المختلفة ثم المجتمع ، ودفع الفرد نحو إصلاح المجتمع ، ومعرفة حقوقه الخاصة وقدراته والاختلافات بين الآخرين .

ويهدف أخصائى الجماعة من خلال مشاركته إلى التأثير على تقدم الجماعة حتى تصدر قراراتها نتيجة معرفة ومشاركة وإتمام للأفكار والتجارب لا نتيجة للسيطرة على الجماعة أو بمعزل عنها (١٠) .

وقد حدد " روبرت فنتر Robert Vinter " تطوير طريقة خدمة الجماعة فى ثلاث مفاهيم أساسية هى (١١) :

١ - تحقيق المجتمع الديمقراطى :

كان ذلك أول مفهوم لطريقة خدمة الجماعة ، حيث كان يؤكد الأهمية الكبرى لاستخدام الجماعات الصغيرة فى تحقيق المجتمع الديمقراطى ، وكان هذا المفهوم ناتج عن قلق المجتمعات تجاه الإنسانية التى أصبحت بحكم التطور والتحضر مهددة بالحروب وبتركيز السلطة .

وقد كان لآراء وكتابات " جون ديوى ومارى فوليه " وتأكيدهما على اللامركزية ومشاركة الأهالى فى اتخاذ القرارات الخاصة بالنهوض بمجتمعاتهم تأثير على ظهور وبلورة هذا الاتجاه .

٢ - النشأة الاجتماعية للفرد وتنمية مهاراته وخبراته :

كان ذلك هو المفهوم التالى لطريقة خدمة الجماعة ، حيث أنه من أجل تحقيق الهدف الأول وهو المجتمع الديمقراطى كان لابد من العمل على تنشئة الأفراد تنشئة اجتماعية سليمة ، وذلك بتدريبهم على اكتساب المهارات المختلفة إلى جانب تعلم القيم الاجتماعية عن طريق الخبرات الجماعية

الموجهة التي توفرها طريقة خدمة الجماعة ، ومن ثم فقد عرفت كطريقة للتعليم غير الرسمي ، حيث ركزت عملها مع جماعات الأطفال والشباب من أجل تحقيق هذا الهدف .

٣- تحقيق أهداف علاجية تأهيلية :

وكانت المرحلة الثالثة لتطور طريقة خدمة الجماعة وهو استخدامها والاستعانة بها في الأغراض العلاجية التأهيلية لأولئك الذين يعانون من مشكلات سلوكية أو اضطرابات شخصية وذلك عن طريق الحياة الاجتماعية في الجماعات الصغيرة .

ثانيا : التطور التاريخي لطريقة العمل مع الجماعات في مصر (١٢) :

عند النظر إلى مجتمعنا المصري فإننا نجد أن طريقة خدمة الجماعة بدأت ملامحها في الظهور عام ١٩٢٩ مع بداية حركة المحلات الاجتماعية التي قامت بها جماعة الرواد المكونة من بعض المصريين العائدين من بعثاتهم في الخارج ، حيث قاموا بإنشاء أول مجلة اجتماعية في مصر بحى الطبى عام ١٩٣١ متأثرين بأساليب المحلات الاجتماعية التي انتشرت في الخارج بين الأحياء الفقيرة للنهوض بتلك الأحياء ، وتبنت المحلات فلسفة اجتماعية مؤداها الإيمان بأن العمل المشترك كفيل بتغيير أحوال البيئة وتحسينها ، وتتميز المحلة بأن نشاطها يقوم أساسا وفق الاحتياجات الفعلية للبيئة التي تنشأ فيها ، وتعتبر مركزا لاستغلال وقت الفراغ لأهالى الحى من

جميع الأعمار ، وذلك من خلال جماعات يتم تكوينها لهذا الغرض ، وبذلك يكون قد أدخل نظام الأندية لأول مرة عن طريق المحلات لتكون ملتقى لأبناء الحي الواحد عن طريق نشاط تلقائي حر توجهه جماعة الرواد لخدمة الطبقات الفقيرة والمحرومة ، لكن هذه الحركة لم تنتشر في مصر ، حيث اقتصر نشاط جماعة الرواد على إنشاء محطة أخرى بحي القللى بالقاهرة عام ١٩٤٠ ومحلة ثالثة باسم " أحمد حسنين " بحي مصر القديمة التى تغير اسمها إلى محله مصر القديمة بعد لإغلاق محله الطيبى وضم نشاطها لها ، وقد اتجه تفكير جماعة الرواد أيضا إلى تطبيق الأسلوب العلمى للخدمة الاجتماعية فكانت هذه الجماعة أول من نادى بإنشاء معاهد لإعداد الأخصائيين الاجتماعيين فى الخدمة الاجتماعية وإنشاء الجمعية المصرية للدراسات الاجتماعية فى عام ١٩٣٦ التى بدأت بإنشاء مدرسة الخدمة الاجتماعية بالقاهرة عام ١٩٣٧ ، وكانت قد أنشئت مدرسة للخدمة الاجتماعية بالاسكندرية عام ١٩٣٥ بواسطة الجالية اليونانية والتى تم تعريبها بعد ذلك وتوحيد مناهج الدراسة بها مع مدرسة القاهرة ، وكان من ضمن مناهج المدارس منهج العمل مع الجماعات :

وازداد الاهتمام بفكرة الأندية بعد قيام جمعية الشبان المسيحية بإنشاء قسم للصبيان والشباب ، وقيام " يعقوب فام " باعتباره رائدا من رواد حركة الشباب - بالإشراف على نادى كبرى الليمون عام ١٩٣٦ بحي الشراابية بمحافظة القاهرة والذى كان يهدف إلى استثمار أوقات فراغ أبناء الحي

وإتاحة الفرص أمامهم لممارسة الهوايات والبرامج الرياضية والاجتماعية في إنشاء الساحات الشعبية عام ١٩٤٩ لتخدم شباب العمال من سكان المدن والأقاليم رياضيا فقط ، ثم تطورت فكرتها إلى جعلها أندية الشباب والصبيان وذلك بإدخال البرامج الاجتماعية والثقافية والفنية بها وأصبحت البرامج الرياضية جزءا من البرنامج العام ، وكانت هذه الأنشطة تمارس من خلال الجماعات ، وفي سنة ١٩٤٢ أنشأت الجمعية المصرية للدراسات الاجتماعية نادى السيدة لأبناء الشعب وأضافت لأغراضه فكرة تدريب السواعد والأخصائيين الاجتماعيين طبقا لأصول مناهج طريقة خدمة الجماعة ، حيث يعيش الصبى أو العضو فى جماعة يتطور فيها وينمو وتتكون شخصيته بإشراف وتوجيه مختصين ، وفى سنة ١٩٤٤ قامت وزارة الشؤون الاجتماعية والعمل عن طريق مصلحة الفلاح بإنشاء أندية ريفية بالمراكز الاجتماعية ، وقد تطورت فكرتها وتعرف حاليا بمراكز شباب القرى وتعنى بالنواحي الثقافية والرياضية .

ويعتبر عام ١٩٤٦ نقطة تحول فى الاهتمام بالعمل مع الجماعات فى مصر على أسس علمية إذ أنشئ المعهد العالى للخدمة الاجتماعية للفتيات (كلية الخدمة الاجتماعية حاليا) وتكونت به أقسام علمية ثلاث من بينها قسم العمل مع الجماعات ، وبدأت طريقة العمل مع الجماعات تمارس على أسس علمية متقدمة فى كافة مجالات الأنشطة الإنسانية سواء فى المؤسسات الأهلية والحكومية، وبدأت الدراسات العليا فى الخدمة الاجتماعية عام ١٩٦٨ ، حيث

تمنح كلية الخدمة الاجتماعية التابعة لجامعة حلوان درجتى الماجستير والدكتوراه فى طرق الخدمة الاجتماعية ومنها طريقة العمل مع الجماعات .

ثالثا : تعريف طريقة العمل مع الجماعات :

تعددت التعريفات المختلفة التى تناولت مفهوم طريقة العمل مع الجماعات ولم يتفق العلماء حول تعريف واضح ومحدد وسنعرض لأهم التعريفات الأجنبية والعربية لطريقة العمل مع الجماعات ، حيث تعريف "جرجس كويل Grace Coyle " خدمة الجماعة طريقة أساسية فى ممارسة الخدمة الاجتماعية وتتميز هذه الطريقة باستخدامها للعلاقات الاجتماعية والخبرات الجماعية كوسيلة لنمو الفرد ، ويهتم أخصائى الجماعة بتنمية المسؤولية الاجتماعية وتحقيق المواطنة الصالحة لتحسين المجتمع الديمقراطى (١٣) .

يوضح هذا التعريف ما يلى :

- خدمة الجماعة هى إحدى الطرق الأساسية لمهنة الخدمة الاجتماعية .
- تعمل الطريقة على نمو الأفراد من خلال استخدام العلاقات الاجتماعية والخبرات الجماعية .
- يقوم أخصائى العمل مع الجماعات بتنمية المسؤولية الاجتماعية بين الأفراد .

- تهدف إلى تحسين المجتمع الديمقراطي .

تعريف " جيزلا كنوبكا Giselo Konopka " : طريقة العمل مع الجماعات طريقة من طرق مهنة الخدمة الاجتماعية ، تساعد الأفراد على تنظيم أدائهم الاجتماعي من خلال الخبرات الجماعية ، ولإحداث أكبر تأثير إيجابي على شخصياتهم ، ويكافحون بنجاح لحل مشكلاتهم الشخصية والجماعية والمجتمعية " (١٤) .

ويتضح من خلال التعريف ما يلي :

- طريقة العمل مع الجماعات إحدى طرق مهنة الخدمة الاجتماعية ، وبالتالي فهي ترتبط بمهنة الخدمة الاجتماعية ارتباطاً كبيراً في أهدافها ومبادئها وقيمتها وفلسفتها .
- تهدف طريقة العمل مع الجماعات إلى تنظيم الأداء الاجتماعي للأفراد، وذلك من خلال الاستفادة من الخبرة الجماعية في تعديل سلوك الأعضاء .
- تعمل طريقة العمل مع الجماعات على إجراء تعديلات إيجابية في شخصية الأعضاء ، وذلك من أجل حل مشكلاتهم الشخصية والجماعية والمجتمعية .

تعريف تريكر Trecker : " طريقة العمل مع الجماعات طريقة من خلالها يساعد الأخصائي الاجتماعي الأفراد المنضمين إلى جماعات تنتمي

إلى مؤسسات اجتماعية ، وذلك بتوجيه تفاعلهم فى الأنشطة المختلفة لكي يرتبطوا معا ، وكذلك من أجل تنمية خبراتهم من خلال الفرص المتاحة لمقابلة احتياجاتهم وزيادة قدراتهم، وذلك من أجل الوصول إلى الهدف النهائي وهو نمو الفرد والجماعة والمجتمع " (١٥) .

تعريف فريد لندر **Fried Landr** : " العمل مع الجماعات فى الخدمة الاجتماعية عملية يساعد من خلالها الأفراد على الاشتراك فى الأنشطة الجماعية لتحقيق النمو العقلى والانفعالى والجسمى لهم ، ولتحقيق الأهداف التى يعتبرها المجتمع مرغوبة " (١٦) .

تعريف لين جشبرج **Lean Ginsbeig** : "خدمة الجماعة إحدى طرق مهنة الخدمة الاجتماعية ، التى تستخدم لتزويد الأعضاء بالخبرات والمعارف والمهارات التى تساعدهم على تحقيق أغراضهم الفردية والجماعية من خلال ممارسة برامج مخططة تتلاءم مع احتياجاتهم ورغباتهم " (١٧) .

تعريف آلن كلين **Alan Klein** : " طريقة العمل مع الجماعات طريقة تستخدم لمساعدة الناس عن طريق الخبرة الجماعية كي يتحقق نموهم كأشخاص ، ولكي يستطيعوا الإسهام بطريقة مثمرة فى إثراء حياة المجتمع " (١٨) .

كما يعرف **Meares Cothers** : " بأنها طريقة للتدخل وإحداث التغييرات المرغوبة، فمن خلال اجتماع مجموعة صغيرة فى أوقات محددة

مع إتاحة الفرصة لهم للتفاعل وتبادل المعلومات والخبرات يمكن أن يحدث هذا التغيير " (١٩) .

كما عرف " جارفن Garvin " : " طريقة العمل مع الجماعات بأنها وسيلة لتحقيق أهداف اجتماعية أو طريقة لتشجيع الأفراد على النمو والتغيير " (٢٠) .

ويعرف " باركر Barker " : " العمل الجماعي بأنه طريقة من طرق التدخل والعلاج في الخدمة الاجتماعية تعتمد على العمل مع جماعات صغيرة العدد ، يشترك أعضاؤها في مجموعة من الخصائص (كالمشكلة ، والاهتمامات ، والأهداف ، والميول ، والسن ، والحالة الاجتماعية) التي توفر للجماعة درجة عالية من الانسجام ، يجتمع أعضاء الجماعة في فترات منتظمة للقيام بممارسة بعض الأعمال والأنشطة المصممة خصيصاً لتحقيق أهدافهم الشخصية وأهداف الجماعة ككل " (٢١) .

تعريف " محمد شمس الدين أحمد " : " خدمة الجماعة طريقة يتضمن استخداماً عملية بواسطتها يساعد الأخصائي الأفراد أثناء ممارستهم لأوجه نشاط البرنامج في الأنواع المتعددة من الجماعات في المؤسسات المختلفة لينموا كأفراد وكمجموعة ويسهموا في تغيير المجتمع في حدود أهداف المجتمع وثقافته " (٢٢) .

يتضح من هذا التعريف ما يلي :

خدمة الجماعة طريقة ، كما أنها أيضا عملية باعتبارها مجموعة من الخطوات المتتالية والمترابطة وتؤدي في النهاية إلى تحقيق الأهداف المحددة.

التركيز على دور الأخصائي الاجتماعي الذي يتلقى إعداداً علمياً نظرياً ومهنيّاً في توجيه التفاعل بين الأعضاء خلال وجودهم داخل الجماعة .

تمارس خدمة الجماعة في جماعات متعددة ومؤسسات متنوعة ومختلفة.

يعتبر البرنامج هو الأداة الرئيسية لمساعدة أعضاء الجماعة على النمو . تسعى خدمة الجماعة إلى تحقيق هدفها الثلاثي وهو نمو الفرد والجماعة وتغير المجتمع .

تتبع طريقة العمل مع الجماعات عند ممارستها أهداف وعادات وثقافة المجتمع .

ويعتبر هذا التعريف من أهم التعريفات التي يوضح فيه أغراض وأهداف خدمة الجماعة على مساعدة الأفراد والجماعات وتغير المجتمع ، وأيضاً مراعاة ثقافة وتقاليد المجتمع التي توجد فيه الجماعة .

تعريف : " عدلى سليمان وعبد المنعم هاشم " : طريقة العمل مع الجماعات إحدى طرق الخدمة الاجتماعية التي يستخدمها الأخصائي الاجتماعي لمساعد الأفراد في الجماعات التي ينتمون إليها أو الأفراد الذين يحتاجون إلى أن يصبحوا أعضاء في جماعات كي تتوفر بها فرص النمو الاجتماعي الذي يكتسبون من خلاله خصائص النشأة الاجتماعية ، وأن تصبح الجماعة قادرة على التأثير في المجتمع وتنميته (٢٣) .

كما تعرفه خدمة الجماعة بأنها " طريقة يتضمن استخدامها عملية بواسطتها يساعد الأخصائي الأفراد أثناء ممارستهم وجه نشاط البرنامج في الأنواع المتعددة من الجماعات في المؤسسات المختلفة لينموا كأفراد وكمجموعة ويسهموا في تغير المجتمع في حدود أهداف المجتمع وثقافته (٢٤) .

ويرى المؤلف : أن خدمة الجماعة عبارة عن طريقة يتضمن استخدامها عملية يقوم بها أخصائي اجتماعي أعد خصيصا للعمل مع الجماعات لمساعدة الأفراد والجماعات والمجتمعات في حدود ثقافة المجتمع وقيمه .

من خلال التعريف السابق يتضح لنا :

١ - أن خدمة الجماعة إحدى طرق مهنة الخدمة الاجتماعية التي تهتم بالعمل مع الجماعات الإنسانية .

٢ - خدمة الجماعة طريقة يتضمن استخدامها مجموعة من العمليات المترابطة والمتماصة فيما بينها والتي تؤدي في النهاية إلى تحقيق الهدف المحدد .

٣ - يقوم بالعمل مع الجماعات أخصائي اجتماعي أعد إعداداً علمياً ومهنيًا ومزود بمجموعة من المبادئ والمهارات والتقنيات الخاصة بالعمل مع الجماعات المختلفة .

٤ - تستخدم خدمة الجماعة البرنامج لتحقيق أهدافها وإشباع حاجات الأعضاء .

٥ - تقوم خدمة الجماعة بمراعاة ثقافة وتقاليد المجتمع التي تعمل فيه كذلك مراعاة ثقافة المؤسسة التي توجد فيها الجماعة .

من خلال التعريفات السابقة فإن خدمة الجماعة لا تخرج عن كونها :

١ - طريقة العمل مع الجماعات إحدى طرق مهنة الخدمة الاجتماعية التي تهتم بالعمل مع الأفراد داخل الجماعات المتعددة .

٢ - يتضمن طريقة العمل مع الجماعات مجموعة من العمليات المترابطة والمتكاملة والتي تؤدي إلى تحقيق الأهداف .

٣ - تعتبر الجماعة أداة مهمة في التنشئة الاجتماعية للأفراد والجماعات .

٤ - تقوم الطريقة على مجموعة من الجماعات الصغيرة لكل جماعة أسسها ومبادئها الخاصة بها ويمكن للفرد أن يشترك في أكثر من جماعة تؤدي إلى إشباع حاجاته .

٥ - تمارس خدمة الجماعة داخل وخارج المؤسسات الاجتماعية بشرط وجود أخصائي اجتماعي يعمل مع الجماعة ويتوفر لديه الخبرة والمهارة لتوجيه التفاعل داخل الجماعة .

٦ - يعتبر البرنامج في طريقة العمل مع الجماعات وسيلة لتحقيق أهداف الجماعة مع مراعاة لأهداف وقيم المجتمع المحلي التي توجد فيه الجماعة .

٧ - تساهم خدمة الجماعة في نمو الأفراد وتشكيل شخصياتهم الاجتماعية من خلال الخبرات الاجتماعية التي يتحدا لهم واستخدام هذه الخبرة في تعديل سلوكهم غير السوي بما يتلاءم مع سلوك الجماعة ككل ، مما يؤدي إلى تحقيق التوافق للأعضاء وزيادة قدراتهم على حل مشكلاتهم وزيادة نموهم الاجتماعي وتحمل المسؤوليات الاجتماعية .

٨ - تسعى خدمة الجماعة لتحقيق غرض ثلاثي وهو نمو الأعضاء وتعديل سلوكهم واتجاهاتهم ونمو الجماعة والمساهمة في نمو وتغير المجتمع التي توجد فيه الجماعة .

رابعاً : أهمية طريقة العمل مع الجماعات :

تعتبر طريقة خدمة الجماعة أحد المناهج أو الوسائل التي يستخدمها المجتمع لتحقيق تغيير مقصود سواء بالنسبة للفرد أو بالنسبة للمجتمع نفسه ، والتغير التلقائي طبيعة الحياة ويتم بصورة مستمرة ، أما التغيير المقصود فهو التغيير الذى يوجه مسار الحياة بصورة محددة الأهداف وتخطيط مقنن ، والتغيير عن طريق الجماعات غالباً له تأثير أكبر على أعضائها أكثر من الاتصال بهم كأفراد .

والجماعات الإنسانية فى زيادة مستمرة مع التغير الحضارى الذى تمر به المجتمعات ، فلم تعد جماعة الأسرة هى وحدها الجماعة الأكثر تأثيراً على الإنسان ، بل أصبحت هناك جماعات كثيرة تلعب دوراً هاماً فى حياة وحياة المجتمعات كالجماعة التعليمية وجماعة الأصدقاء وجماعة العمل وجماعة النادى وجماعة الجيرة والجماعة السكنية والجماعة الدينية والجماعة السياسية والجماعة النقابية وجماعة الهواية والجماعة الاقتصادية وجماعة الخدمة العامة .. كبل هذه الجماعات وغيرها أصبحت تتطلب من الإنسان تشكيل علاقاته بها وفى نفس الوقت المواءمة بينها وبينه ، وبينه وبينها ، لمقابلة احتياجاته ومواجهة مشكلاته ، وبالتالي تصبح طريقة خدمة الجماعة ضرورة من ضروريات مسايرة الحياة والتقدم ، فإذا ما أدركنا أن التقدم الإنسانى يواكبه عادة رفاهية وفى نفس الوقت تحدى مستمر للإنسان سواء فى المجتمعات الريفية أو الحضرية أو البدوية لأمكننا تقدير أهمية عمليات

التوافق الاجتماعي التي تتطلبها طبيعة العصر ، ومع الزيادة المستمرة في حجم السكان وبروز القوميات والاتجاه نحو تقدير كرامة الإنسان وحرية وخاصة في المجتمعات النامية أصبح الأمر يتطلب إيجاد أنظمة جماعية تمكن الفرغ من التعبير والمساهمة في التنمية الاجتماعية والاقتصادية ، وبالتالي يصبح من الضروري العمل مع هذه الأنظمة الجماعية لتحقيق احتياجات أساسية للإنسان باعتباره أداة وغاية التقدم ، بمعنى آخر مشاركته الفعالة في التنمية .

والمجتمع المتقدم هو المجتمع الذي يحقق لأفراده - لكل أفراد - المشاركة في التنمية وقد أصبح ذلك عسيرا بدون وجوده في جماعات وانتمائه إليها يعمل من خلالها . فخدمة الجماعة لم تعد تعنى فقط مساعدة الفرد على تنمية قدرة أو اكتساب خبرة اجتماعية عن طريق الجماعة بل أيضا مساعدة الجماعة ككيان اجتماعي لتمكينها من أداء دور مجتمعي .

وفي ضوء ما ذكر يمكن تلخيص أهمية طريقة خدمة الجماعة - وخاصة في المجتمع الحديث - في التالي :

١ - أنها أصبحت منهجا للتغيير الاجتماعي المقصود والمرغوب فيه ، ذلك التغيير الذي يعتمد أساسا على قدرات وخبرات الإنسان نفسه .

٢ - أنها وسيلة أساسية لنقل ثقافة المجتمع من جيل إلى جيل مع إسهامها في تنقية هذه الثقافة في إطار من الفكر الواعي والتقدم الاجتماعي والإنساني .

٣ - أن أي أسلوب تطبقه الممارسة الديمقراطية في المجتمع سواء في العلاقات الإنسانية الاجتماعية أو الاقتصادية أو السياسية ، وذلك تأسيسا إلى طبيعة الطريقة ذاتها ، حيث تستند في ممارستها إلى حق الإنسان في تقرير مصيره بنفسه .

٤ - تعمل الطريقة من خلال الجماعات على مقابلة الإنسان لحاجاته وتحقيق مصالحه وزيادة إنتاجيته وكذلك مواجهة مشكلاته .

٥ - تزود الطريقة الفرد بالقيم الاجتماعية التي تتطلبها ممارسة حياته مع الآخرين ، حيث أن هذه القيم تشكل متطلبات أساسية بدونها يصعب على الفرد أن يساير المتغيرات الاجتماعية (٢٥) .

خامسا : أهداف خدمة الجماعة وأغراضها :

إن هدف الجماعة هو الموقع الذي تفضله الجماعة نسبيا على غيره من المواقع ، والذي تنتهي عنده سلسلة متتالية من الجهد والتي تبذل للوصول إليه (٢٦) .

وتتضمن خدمة الجماعة ثلاثة عوامل أساسية في سبيل تحقيق أهدافها

هي :

١ - حب الأعضاء واحترامهم .

٢ - ضبط سلوك الأعضاء وذلك بمساعدتهم على تقبل ما تفرضه محتويات البرنامج من بعض القيود ، وأيضا عندما تضع الحدود لبعض الأعضاء

بفرض حمايتهم والحفاظ على الجماعة ومساعدتهم في التعبير عن مشاعرهم .

٣ - مساعدة الأعضاء والجماعة على التحصيل والتعليم من خلال تقبلهم للأفكار الجديدة وتعديل غير المرغوب منها ، واكتساب مهارات وقيم واتجاهات جديدة مع تعديل غير المرغوب فيها (٢٧)

ومن هنا نرى أن خدمة الجماعة تهدف إلى مساعدة الأعضاء على تقبل السلوك الإيجابي وتعديل السلوك السلبي مثل السلوك العدواني ، سواء كان موجها نحو الذات أو الآخرين و الجماعة التي ينتمى إليها الفرد ، كما تهدف أيضا إلى مساعدة العضو المنسحب من أنشطتها وعدم الاستفادة من البرامج المعدة بواسطة الأعضاء ومحاولة دمجهم في الجماعة والاشتراك في الأنشطة المتعددة .

لذا تسعى طريقة العمل مع الجماعات إلى تكوين الجماعات المتعددة ، التي يكون لكل منها هدف محدد وواضح ، ويمكن النظر إلى الهدف العام للجماعة على أنه مجرد تركيب من أهداف متماثلة لدى أفراد الجماعة ، أو أن هدف الجماعة يتكون من أهداف فردية للجماعة ، ويمكن النظر إليه أيضا كعامل حافز أو غاية يرغب فيها أغلبية أعضاء الجماعة ، وعليه فإنه من الممكن أن يكون للجماعة هدف واحد ، ولكن من الشائع أيضا أن يكون للجماعة أكثر من هدف (٢٨) .

ولكن الشعور بهـدف موحد وقبوله عاملا هاما من عوامل التكامل الاجتماعي، ومن أهم الجوانب الدينامية لهذا العامل كما أوردها كانترل Contril شعور الجماعة ووعيها بالهدف الذي تعمل من أجله ودرجة الارتباط بهذا الهدف ، وقبوله دون قهر أو تهديد ، ودرجة اقتناع الجماعة بأن هدفها يمكن أن يتحقق ، وتصميم الجماعة على بلوغ الهدف ، كما يجب أن يعرف عضو الجماعة بأنه يستهم بنصيب له أهميته في خطوات الجماعة نحو الهدف (٢٩)

ومن هنا يجب أن تتحول أهداف أعضاء الجماعة كلها ، إلى هدف جماعي موحد، ومرغوب فيه ، ولا بد أن يتمثل في ذلك الهدف أقصى حد ممكن من الفاعلية والكفاءة ، وإذا نجحت الجماعة في تحقيق ذلك يكون للهدف الجماعي أثره الإيجابي في سلوك الأعضاء وفي التفاعل بينهم وتقييم كل منهم للآخرين (٣٠).

ويعدل سلوك الأعضاء من السلوك العدواني أو الانسحابي إلى السلوك الإيجابي الفعال والنشط والسلوك التعاوني مع الآخرين .

وبصفة عامة فإن خدمة الجماعة لها غرض ثلاثي وهو نمو الفرد والجماعة وتغير المجتمع ، وهناك بعض الصفات والمميزات ، والأغراض ، والأهداف التي يتضمنها هذا النمو بالنسبة للفرد والجماعة ، والذي يجب على أخصائي الجماعة أن يلم بها ويعرفها حتى يعمل على تحقيقها ، وهذه

الأغراض تجعله أكثر إدراكا وفهما الدور الذي يجب أن يقوم به أثناء تأديته لمسئوليته المهنية نحو الأفراد والجماعات والمجتمعات، وهذه الأهداف والأغراض يمكن حصرها في الآتي (٣١) :

- ١ - مساعدة الأفراد على النضج وتنمية شخصياتهم ومقابلة حاجاتهم إلى أقصى حد ممكن ، وكذلك تنمية قدراتهم على الاشتراك في جماعات .
- ٢ - إتاحة الفرصة للأفراد لاكتساب المهارات المختلفة التي تزيد من قدرتهم الإنتاجية ، وكذلك تنمية قدراتهم الابتكارية عن طريق المشاركة الجماعية في أوجه النشاط التي تتيح الفرصة الابتكارية للظهور .
- ٣ - ممارسة الحياة الديمقراطية بصفة عامة وترقية الأسلوب الديمقراطي للأفراد والجماعات، ويتم ذلك عن طريق الممارسة الفعلية للأساليب الديمقراطية تحت إشراف وتوجيه أخصائي الجماعة المدرب مهنيا للقيام بمثل هذا العمل (٣٢) .
- ٤ - إتاحة الفرصة للأفراد لتنمية قدراتهم للاشتراك مع غيرهم عن طريق إسهام الأفراد واشتراكهم مع الآخرين في كل ما يتعلق بهم من أمور في أثناء حياتهم الجماعية (٣٣) .
- ٥ - مساعدة الأخصائي على احترام الفروق الفردية للأفراد والتخلي عن صفتي التحيز والتحاميل ، واحترام الأفراد والجماعات بغض النظر عن معتقداتهم وأجناسهم .

٦ - تنمية القدرة على القيادة والتبعية ، وهى تعنى أن يكون المواطن قائداً لغيره فى مواقف معينة ، وتبعاً لغيره فى مواقف أخرى ، والقيادة تتطلب بعض الصفات والمهارات الخاصة والتي تختلف باختلاف المواقف ، والتي لا تتوفر فى جميع الأفراد ، لذا يجب أن يدرّب الأفراد على القيادة والتبعية ، ولا يمكن أن يحدث ذلك إلا من خلال الجماعة ، حيث تعتبر مجالاً خصباً لهذا التدريب (٣٤) .

٧ - تنمية القيم الاجتماعية والأخلاقية ، حيث يساعد الأخصائى الجماعة خلال حياة الجماعة وممارستها لأوجه نشاط البرنامج بالتركيز على القيم الاجتماعية الأصيلة كالصدق والأمانة والشجاعة .. إلخ (٣٥)

٨ - مساعدة الجماعات باعتبارها وحدات قائمة بذاتها على النضج والنمو الاجتماعى وتحقيق أهدافها .

٩ - مساعدة الأفراد على التمسك بحقوقهم والمطالبه بها دون تردد أو خوف وأداء واجباتهم والقيام بمسئولياتهم عن رغبة ذاتية (٣٦) .

١٠ - الإسهام مع الأسرة والجماعات فى توصيل ثقافة المجتمع من جيل إلى آخر مع تعديل و تغيير بعض النواحي غير المرغوب فيها .

١١ - استغلال وقت فراغ الأفراد والجماعات بما يعود عليهم وعلى المجتمع الذى يعيشون فيه بالنفع العظيم .

١٢- الوقاية من التشرد إلى حد ما . كما تستخدم خدمة الجماعة مع بعض حالات سوء التكيف مثل الأطفال المعاقين سمعياً الذين يعانون من السلوك العدواني أو الانسحاب الاجتماعي .

هذا وقد لخص ألن كلين A. Klein أغراض خدمة الجماعة في المفاهيم الآتية (٣٧) :

Habilitation	١ - الإعداد للحياة
Correction	٢ - الإصلاح
Rehabilitation	٣ - التأهيل
Socialization	٤ - التنشئة الاجتماعية
Prevention	٥ - الوقاية
Social Action	٦ - العمل الاجتماعي
Problem Solving	٧ - حل المشكلات
Social Values	٨ - القيم الاجتماعية

ومما سبق تتحدد أغراض طريقة مع الجماعات في الآتي (٣٨) :

١ - تمكين الفرد من تنمية شخصيته الاجتماعية :

تهدف طريقة العمل مع الجماعات إلى اكتساب الفرد قدرة اجتماعية تساعد على التوافق والنمو الاجتماعي ، وذلك عن طريق توجيه التفاعل الدائر في الجماعات التي ينتمي إليها ، وشخصية الإنسان هي نتاج تفاعل طبيعته الفطرية مع تأثير الجماعات التي ينتقل بينها ، فإذا ما تمكنت هذه

الجماعات من تشكيل نفسها وتنظيم حياتها بصورة اجتماعية تصبح قادرة على تنمية شخصية أعضائها ، ومن أبرز القدرات الاجتماعية التي تسعى طريقة العمل مع الجماعات إكسابها لأعضائها القدرة على تحمل المسؤولية وقدرته على احترام النظم وقدرته على التعاون والمشاركة الاجتماعية مما يمكنه من مقابلة متطلبات نموه ومواجهة مشكلاته ، وكذلك قدرته على المساهمة في حياة مجتمعه .

٢ - تنمية القدرة على اكتساب المهارات :

حيث يتم عن طريق العمل مع الجماعات اكتساب الفرد لعدد من المهارات، سواء المهارات المرتبطة بالتعامل الإنساني والمهارات الإنتاجية أو مهارات النشاط، ونعني بالمهارات المرتبطة بالتعامل الإنساني المهارات الاجتماعية كاحترام الآخرين وتقديم المساعدة في المواقف التي تتطلب ذلك وتقدير العمل وعدم التحيز وغيرها . أما المهارات الإنتاجية فهي المهارات التي تساعد الفرد على اتخاذ القرار أو زيادة تحصيله المعرفي أو سرعة العمل وغيرها ، كما نعني بالمهارات المرتبطة بالنشاط المهارات التي يرغب في اكتسابها أعضاء الجماعات كالمهارات الرياضية و الاقتصادية و المهنية أو الترويحية أو الثقافية و الفنية وغيرها . وطريقة العمل مع الجماعات حين تعمل مع الجماعات تساعد الفرد على اكتشاف ميوله ورغباته الحقيقية ، بالإضافة إلى مساعدته على إشباع هذه الميول والرغبات عن طريق ممارسة أنشطة وبرامج فردية في إطار جماعي والممارسة في حد ذاتها تعتبر إنجازا

تشعر الفرد بقدرته على العمل والإنتاج ، وتعتمد طريقة العمل مع الجماعات أساسا على الخطط والبرامج فى الجماعات كوسائل لا كغايات بقصد إكساب أعضائها لقدرات اجتماعية مناسبة لمتطلبات نموهم الاجتماعى .

٣ - تنمية القدرة على ممارسة الحياة الديمقراطية :

تعمل طريقة العمل مع الجماعات على مساعدة الجماعة كي تتبنى قيمها قواعد ديمقراطية ، ويستحقق ذلك عن طريق الديناميكية الدائرة فيها ، والديمقراطية بالمفهوم الاجتماعى أسلوب حياة ، يعبر الفرد خلاله عن رأيه كما يحترم رأى الآخرين كما يساهم فى تنمية الأوضاع التى يعيش فيها مقدرا حقوقه وواجباته ، وممارسة الحياة الديمقراطية لها متطلبات من أبرزها تقرير الإنسان لمصيره ومشاركة فى نواحي الحياة وقدرته على التفكير الواقعى واقتناعه برأى الجماعة ، مثل هذه المتطلبات لا تتم إلا عن طريق ممارستها فى جماعات تتبنى قيما وسلوكا ديمقراطيا ، وطريقة العمل مع الجماعات تسعى إلى ممارسة الجماعة للقيم والسلوك الديمقراطى عن طريق الحوار والمناقشة بين أعضائها واشتراكهم فى تصميم خططهم وبرامجهم ، وكذلك تنفيذها ، كل ذلك فى إطار أنظمة تحدد من علاقات أعضاء الجماعة بعضهم مع بعض وكذلك علاقات الجماعة بالبيئة والمجتمع الذى تعيش فيه .

٤ - تنمية القدرة على التفكير الواقعى :

ويقصد بذلك التفكير الذى يقوم على أساس من المعرفة التى تتقصى الحقائق وتدرى السباب والمسببات لكل عمل ، والتفكير الواقعى لا يكتسب

عن كـريـق التـعلـيم فحسب وإنـما تصقله الممارسة ، فالجماعة التى يساعدها الأخصائى فى تخطيط برامجهـا تتـمكـن من تنفيذهـا لو استطاعت أن تفكر واقعيا فى إمكانياتها وقدرتها التى تقابل أولويات احتياجات هذه البرامج ، والتفكير الواقعى قدرة يكتسبها أعضاء الجماعة عن طريق ممارستهم لحياتهم الجماعية . والجماعة الديمقراطية أكثر الجماعات قدرة على ممارسة التفكير الواقعى لأنها تسمح للفرد أن يعبر عن نفسه وأن تصل الجماعة إلى قرار يتفق مع رغبات واحتياجات وإمكانات أعضائها ، أما الجماعة الضاغطة التى يفرض عليها أن تنفذ خططا وأنشطة وبرامج محددة ، فهذه لا يمكن أن تساعد أعضاء الجماعة على اكتساب قدرة التفكير الواقعى لأنها لا تسمح لهم بالتعبير أو المناقشة الحرة .

هـ - تنمية القدرة على القيادة والتبعية :

ويقصد بذلك أن يكون الفرد قادرا ومتقبلا أن يكون قائدا لغيره فى بعض المواقف وتابعا فى مواقف أخرى ، ولا يعنى ذلك أن القيادة مسئولية وأن التبعية لا تمثل مسئولية وإنما لكل مسئولياته التى تجعل القيادة ذات صفة التبعية ، وعلى ذلك فالقيادة والتبعية تمثلان علاقات القصد منها تحقيق النمو، والعمل مع الجماعات تهيئ مثل هذه العلاقات التى تسمح بمسئوليات القيادة والتبعية ونجاح الطريقة يكمن فى تغير هذه القيادة والتبعية فى المواقف والظروف المختلفة ، فليست القيادة أن يقود الجماعة رئيس لها ويصبح باقى الأعضاء مجرد تابع لهذه القيادة ، وإنما هى فى مضمون المسئولية يقوم بها

الفرد فى الجماعة حسب امكانياته ، ومادامت مسئوليات الجماعة متعددة إذن فكل فرد فيها يشكل قيادة فى موقف وتبعية فى موقف آخر ، وتعتبر المهارة عنصرا هاما من عناصر القيادة ، فالعضو الذى يتميزه بمهارة ما يشكل قيادة فيها تأكيدا لمفهوم أن القيادة فى طريقة العمل مع الجماعات قيادة نشاط أساسا .

٦ - كما تهدف طريقة العمل مع الجماعات إلى مساعدة الفرد على اكتساب قدرة المساهمة فى التنمية كى تنعكس على الأوضاع الاجتماعية والاقتصادية التى يعيش فيها ، وبذلك يتمكن من أن يمارس قدرا من المسئولية الاقتصادية والاجتماعية ، فالعمل مع الجماعات كطريقة تساعد الفرد على اكتساب وتنمية قدراته ومهاراته القيادية ، كما تهدف إلى تمكينه من الإسهام والمشاركة مع الآخرين بعد أن تسلح بالقدرات الاجتماعية والخبرات القيادية التى تتطلبها عمليات التنمية .

سادسا : فلسفة طريقة العمل مع الجماعات :

الفلسفة بمفهومها العام ، هى تصور شامل تجاه الكون و المواقف ، أما الفلسفة بمفهومها الخاص فى العلوم الاجتماعية فهى تعنى مجموعة الحقائق العلمية التى يستند عليها أى علم من العلوم ، والتى على أساسها تتحدد وظيفة العاملين فيه (٣٩) .

وفلسفة طريقة العمل مع الجماعات هي المعايير التي تترسمها هذه الطريقة في عملها والتي تستمدّها من التفسيرات الموضوعية المستندة على المنهج العلمي الذي يتبين في الظواهر المختلفة (٤٠).

وقد حدد البعض مجموعة الحقائق العلمية التي تستند عليها طريقة العمل مع الجماعات فيما يأتي :

١ - تؤمن خدمة الجماعة بأنه يمكن مساعدة الأفراد وتنمية شخصياتهم وتعديل اتجاهاتهم عن طريق علاقاتهم وتفاعلهم مع الأشخاص الآخرين في الجماعات الأخرى (٤١). أي أنه يمكن مساعدة الأعضاء الذين يعانون من الانسحاب الاجتماعي إذا مارسوا أنشطة أو برامج من خلال العلاج الجماعي تساعدهم على تقوية العلاقات وتقوية التفاعل الاجتماعي فيما بينهم، كما أنها تساعدهم من خلال فنيات للعلاج الجماعي على تعديل اتجاهات بعض الأعضاء من سلوك عدواني إلى سلوك إيجابي سواء مع أنفسهم أو الآخرين و الجماعة التي ينتمون إليها أو المجتمع المدرسي ككل .

٢ - تؤمن خدمة الجماعة أيضا بأن نجاح الفرد وسعادته في حياته يتوقفان على قدرته على أن يعيش ويلعب مع الجماعات المختلفة ، لذلك فهي تهتم بتزويد الأفراد بالخبرات الجماعية ذات المستويات المختلفة التي تمكنه وتساعده على تكوين علاقات ناجحة مع الجماعات المختلفة خارج نطاق الأسرة (٤٢).

٣ - تتضمن فلسفة خدمة الجماعة أيضا تنمية الأسلوب الديمقراطي الذي يقوم على احترام الفرد وكرامته - النظرة الإيجابية للأعضاء - وعدم التهاون في حقهم والتقليل من شأنهم - واحترام الفروق الفردية ، وأن الفرد له صفاته القوية وصفاته الضعيفة التي تميزه عن الأفراد الآخرين . كما أن الفرد يتمتع بحرية الإرادة واختيار ما يريد بشرط احترام غيره . وإمكانيات المجتمع الذي يعيش فيه (٤٣) .

وتعتبر الجماعة وسيلة هامة لتعديل السلوك السلبي إلى سلوك إيجابي ، حيث تقوم بالتأثير على أعضائها ، كما أنها وسيلة هامة لاكتساب السلوك .

حيث تركز طريقة العمل مع الجماعات على فلسفة قوامها قيم إنسانية اجتماعية تؤكد أساساً قيمة العدل وحق الإنسان في تقرير مصيره ومسئوليته تجاه نفسه والآخرين ، وهي تؤكد أهمية التفاعل الحر بين أعضاء الجماعات الذين يربطهم غرض واحد، وتؤكد كذلك حرية التفاعل بين أعضاء الجماعة، وترتكز أيضا على تنمية القدرات الابتكارية عند كل فرد عن طريق المشاركة الجماعية ، وتساعد كل عضو من أعضاء الجماعة على التوافق أو على إعادة التوافق الاجتماعي ، وهذا يؤدي إلى تعديل سلوك العضو (٤٤) .

وأخيرا حددت " جيزيلاكونبكا " القيم الأولية التي تقوم عليها فلسفة خدمة الجماعة فيما يأتي :

١ - العدالة **Justice** : وهى تعنى أن لكل إنسان احترامه وكرامته بغض النظر عن اختلافات الجنس والدين واللغة - أى أن الجميع يحظون بمعاملة عادلة من الأخصائى .

٢ - المسئولية **Responsibility** : وتتضمن اعتماد الأفراد على بعضهم وتقبل حقوق الآخرين ، كما تتضمن مفهوم الأخوة ن وأن كل إنسان مسئول عن رعاية أخيه الإنسان .

٣ - الصحة العقلية **Mental Healh** : وهى تعنى تمتع الأفراد بالشعور بالرضا النفسى والقوة الذاتية التى تمكنه من مساعدة الآخرين (٤٥) . وهذه الفلسفة التى تركز عليها خدمة الجماعة للأطفال المعاقين .

سابعاً : العلاقة بين فلسفة خدمة الجماعة وأغراضها :

تتضمن فلسفة الطريقة حقائق أساسية فى رأى " تريكر " وقيم أساسية فى رأى " جيزلا كونيكا " وبالتعرض للرأى الخاص بـ " تريكر " نلاحظ أنه يبين أن فلسفة الطريقة تستند على مجموعة أساسية هى :-

١ - يولد الإنسان فى حجر الجماعة ويتعلم ويعمل ويلعب ويتوقف نجاحه فى حياته على قدرته على أن يقوم بذلك فى داخل الجماعات المختلفة ، لذلك يعتبر أحد أغراض الطريقة مساعدة الأفراد على تكوين الجماعات المختلفة الأغراض لتكون أداة للتغيير والتنمية الاجتماعية .

٢ - يتحول الإنسان من كائن بيولوجى إلى كائن اجتماعى عن طريق عملية التنشئة الاجتماعية من خلال وجوده فى مختلف الجماعات وأولهما جماعة الأسرة ، لذلك تعتبر التنشئة وإعادة التنشئة والتأهيل للحياة من أهم أغراض خدمة الجماعة لمساعدة الأفراد على اكتساب القدرات والعادات والقيم التى يرغبها المجتمع .

٣ - يختلف الأفراد بعضهم عن بعض لما يوجد بينهم من فروق فردية ، لذلك فإن أحد أغراض خدمة الجماعة مساعدة الأعضاء على تقبل واحترام الفروق الفردية بينهم .

٤ - الأفراد والجماعات يتغيرون وينمون ، لذلك فإن من أهداف خدمة الجماعة مساعدة الأفراد والجماعات على النمو وتغير المجتمع .

٥ - الديمقراطية أسلوب للحياة يكتسبه الناس بالممارسة ، لذلك فإن أغراض خدمة الجماعة مساعدة الأفراد والجماعات على ممارسة الأسلوب الديمقراطى فى حياتهم الجماعية .

أما رأى جيزلا كونىكا : فإن فلسفة خدمة الجماعة هى بناء من القيم الأساسية كالعدالة والمسئولية وقيم ثانوية كالصحة العقلية .

لذلك فإن أغراض خدمة الجماعة تسعى إلى مساعدة الأعضاء على تحقيق أهدافهم وإشباع حاجاتهم ورغباتهم دون تمييز بينهم ، فالأخصائى يتقبل كل الأعضاء ولك الجماعات مهما كان لون أو دين و مستوى تعليم أو

دخل الأعضاء ومهما كان حجم أو أغراض أو نضج الجماعة . فعلاقته بالجميع على أساس من الاحترام والثقة والحرية المتبادلة دون تحيز أو تفضيل .

كذلك من أغراض خدمة الجماعة مساعدة الأعضاء والجماعة على ممارسة الديمقراطية وحق تقرير المصير حتى يتحمل كل عضو مسئوليته تجاه نفسه أولا ثم تجاه جماعته ومجتمعه ، وليشاركوا جميعا متكاملين في تحقيق الأهداف المشتركة بإيجابية وحماس ، كما أن من أغراض خدمة الجماعة مساعدة الأعضاء على إشباع حاجاتهم الاجتماعية والنفسية كالحاجة إلى التقدير والحاجة إلى النجاح والحاجة إلى الحب والحاجة إلى الانتماء ، ولا شك أن عدم إشباع مثل هذه الحاجات والرغبات يؤدي إلى الشعور بالفشل والإحباط الذي يولد في نفوس الأفراد والتوتر والقلق وهما من أهم العوامل في إصابة الأفراد بالاضطرابات النفسية والعقلية .

من هذا يتبين أن هناك ارتباطا كبيرا بين ما تسعى إليه طريقة خدمة الجماعة من أغراض وما يؤمن به الأخصائيون من حقائق وقيم تشكل لديهم فلسفة طريقة خدمة الجماعة .

ولا شك أن الإنسان يسعى بجد وحماس وصدق في تحقيق ما يؤمن به وليس ما يفرض عليه أو يطلب منه (٤٦) .

ثامنا : خدمة الجماعة كطريقة وعملية :

من خلال مناقشة التعريفات السابقة لطريقة العمل مع الجماعات فنجد أنها تتضمن مفهومين أساسيين هما : الطريقة والعملية .

أولا : خدمة الجماعة كطريقة :

الطريقة معناها الوسيلة لعمل شيء ، أو هي شكل ونوع خاص من الإجراءات وخدمة الجماعة كطريقة وكوسيلة عمل شيء أو نوع خاص من الإجراءات يقوم على أساس من المعرفة والفهم والمبادئ والمهارات ، وميزتها الخاصة هي أنها تعطي الأخصائي نوعا من التوجيه والإرشاد يؤدى إلى مهارة فى أن يستخدم نفسه بطريقة ناجحة إيجابية إنشائية فى حدود وظيفة المؤسسة ، وكذلك فى حدود وظيفته ودوره كأخصائي ليساعد الأفراد والجماعة حسب حاجات المواقف الاجتماعية المختلفة ، ويجب علينا أن نفهم ونعى الحقيقة أنها لا تزود الأخصائي بقواعد كاملة أو محددة لتتبع فى المواقف الخاصة المختلفة ، واستخدام طريقة خدمة الجماعة يتضمن أن يتخذ شكل عملية . فخدمة الجماعة أو العمل معها يهدف إلى مساعدة الأفراد لنمو أفكارهم وخبراتهم ومهاراتهم وقدراتهم ، وكذلك مساعدتهم على تكوين علاقات اجتماعية متزنة مع الأفراد والجماعات ، فهى طريقة من طرق الخدمة الاجتماعية موضوعية ومنظمة ومسلسلة للعمل مع الأشخاص فى الجماعات لبلوغ الأهداف المرجوة ، وبعبارة أخرى خدمة الجماعة تعتبر

طريقة لأنها وسيلة لأداة عمل يعتمد على معرفة وفهم ومبادئ ومهارات ، فالأخصائي يجب أن يكون مزودا بألوان مختلفة من المعرفة ، كمعرفة علم الاجتماع وعلم النفس والصحة العامة والصحة الشخصية وما إلى ذلك ليتمكن من مساعدة عملائه على أحسن وجه ممكن ، كما أنها وسيلة تعتمد على الفهم، أى فهم الألوان المختلفة من المعرفة وطريقة استخدامها لصالح العملاء ، وكذلك فهم الأفراد والجماعة وديناميكيتهما والمؤسسة ووظيفتها ، وكذلك المجتمع المحلي وموارده والقوى والعوامل المختلفة التي تؤثر فيه ، وزيادة على ذلك فهي تعتمد على مبادئ ومهارات متعددة (٤٧) .

ثانيا : خدمة الجماعة كعملية :

إن كلمة " عملية " تتضمن فى عالم الطبيعة Nature حركة بين مادتين أو أكثر ذات تغير عضوى يمكن أن يحدث كرد فعل لقوة خارجية ، وفى ميدان المجتمع الإنسانى يتضمن الاصطلاح حركة ديناميكية أو تفاعلا بين شخص أو أكثر أو جماعات ، أما فى خدمة الجماعة فالاصطلاح " عملية " تتطلب أن كلا من الأخصائى والجماعة يجب أن يكونا مشتركين فى ردود الأفعال أى الاستجابات بالنسبة لبعضهما - كل بطريقة مختلفة حيث أن الأخصائى يؤدي مسئوليته المهنية كشخص مساعد - وأعضاء الجماعة كأفراد مشتركين فيها .

وهناك تعريف ثان ، أن " العملية " تعنى التفاعل الديناميكي والنمو الذى يحدث للعميل من وقت حضوره إلى المؤسسة لأول مرة إلى أن تنتهى

خدمته ويتركها ، وبعبارة أخرى هي التفاعلات والتغيرات التي تحدث للعميل منذ اللحظة التي يدخل فيها المؤسسة إلى اللحظة التي يخرج منها بعد حصوله على خدماتها ، وهذا النمو أو التغير يختلف من فرد لآخر ، وذلك لاختلاف الأفراد عن بعضهم ، إلا أن هناك مظاهر خاصة مشتركة بالنسبة لكل حالة ، هذه المظاهر الخاصة هي أن كل حالة لها بداية Beginning ، ووسط Middle ، أو نمو Development أو حركة Movement أو تغيير Change ، ونهاية Ending . والحقيقة أنه لا توجد حدود فاصلة لكل من البداية والوسط والنهاية ، لأنها عبارة عن تفاعلات وتغيرات متداخلة ومرتبطة مع بعضها ، إلا أنه يمكن أن نحس ونشعر أن هناك تغيرات بصفة عامة ، ولذلك يمكننا أن نقول أيضا أن للبداية بداية ، كما أن لها وسطا ونهاية، وكذلك الوسط له بداية ووسط ونهاية ، وأن للنهاية بداية ووسطا ونهاية وهكذا .

وهناك توضيح ثالث للاصطلاح ، فالعملية هي عبارة عن مجموعة من الحوادث أو الخطوات المتكررة والمرتبطة مع بعضها وتؤدي إلى نتيجة خاصة ، فالتنفس هو مثل بيولوجي ملموس لما نسميه " عملية " فالحجاب الحاجز وعضلات الصدر تقوم بتغيرات خاصة يتم بعدها التنفس الذي من نتائجه أن يتأكد الدم وتحدث تغيرات كيميائية نتيجة لذلك ، فهذه عبارة عن مجموعة من الحوادث أو الخطوات المتكاملة والمرتبطة مع بعضها وتؤدي في النهاية إلى نتيجة خاصة هي التغير الكيميائي في الدم .

وفهم الاصطلاح " عملية " من كل المعانى والتوضيحات السابقة
 يمكن تطبيقها فى خدمة الجماعة ، يترك عضو المؤسسة منزله ويذهب
 إلى المؤسسة ، ويغير ملابسه ويشارك فى أوجه النشاط المختلفة مع
 بقية أعضاء الجماعة سواء أكان نشاطا ثقافيا أو فنيا ، أو اجتماعيا
 (كرة سلة - كرة طائرة - كرة يد) ويقوم أخصائى الجماعة بتوجيه
 التفاعلات ومساعدته مع بقية الأعضاء إلى أن ينتهى موعد النشاط فيعود
 العضو إلى منزله ، هذه مجموعة من الحوادث ، أو الخطوات
 المتكررة والمرتبطة مع بعضها وتؤدى فى النهاية إلى نتيجة خاصة ،
 وهى باختصار نمو الفرد ، وكذلك النمو الاجتماعى للجماعة كوحدة
 واحدة .

وكما أن أعضاء الجماعة مشتركون فى " عملية " فكذلك أخصائى
 الجماعة وهو يتحمل مسئولية الجزء المشترك فى " العملية " ولذلك فالجماعة
 والأعضاء يمكنهم أن يستغلوا الخبرات الجماعية ويستفيدوا منها بأحسن قدر
 مستطاع (٤٨) .

تاسعا : المبادئ الأساسية لطريقة خدمة الجماعة :

تعتبر طريقة العمل مع الجماعات إحدى الطرق الهامة للخدمة
 الاجتماعية التى تعنى بالعمل مع الأفراد داخل الجماعات المتنوعة والمتعددة
 الأغراض .

ويعتمد الأخصائي الاجتماعي في عمله مع الجماعات على مجموعة من المبادئ نبعت من التجارب العديدة التي أجريت في مختلف الظروف والأحوال ، وهذه المبادئ حصيلة ملاحظات علمية يقظة سجلت في مواقف عديدة متنوعة مرت بجماعات منظمة يعمل معها أخصائيون .

ويمكن لنا تعريف المبدأ بأنه " قاعدة أساسية لها صفة العمومية يصل إليها الإنسان عن طريق الخبرة والمعرفة والمنطق أو باستعمال الطرق العلمية كالتجريب والقياس .

فالمبدأ هنا حقيقة علمية أصبح لها صفة العمومية ، ولأن الإنسان لا يمكن إخضاعه للتجارب المعملية فإن مبادئ خدمة الجماعة جاءت نتيجة لخبرات إنسانية طويلة في ميادين الخدمة الاجتماعية واتفق عليها الأخصائيون الاجتماعيون في جميع أنحاء العالم على أنه يمكن استخدامها كدليل للعمل مع الجماعات (٤٩) .

كما يعرف المبدأ بأنه " قاعدة أساسية مقبولة ، غالبا ما تكون قد بنيت على قيمة من القيم Buitton Value أو على حقيقة أساسية Truth Fundamentat (٥٠) .

ويعرف المبدأ في طريقة العمل مع الجماعات بأنه قاعدة سلوكية تتضمن إرشاداً وتوجيهاً لسلوك الأخصائي الاجتماعي .

وقد أشارت " جيزلا كونوبكا " إلى أن المبادئ المهنية هي القواعد الأساسية التي ترشد العاملين مع الجماعات وتهديهم وتذودهم بإطار مرجعي يحدد ما يجب أن يفعلوه ولماذا يفضلونه ؟ وهي تستخدم بمعنى مزدوج ، وذلك بوصفها جوهرأ في طريقة العمل مع الجماعات وبوصفها قاعدة سلوكية وخطوط هادية لأخصائي الجماعة ، ويجب على أخصائي الجماعة ألا يقتصر عمله على مجرد التزام مبادئ معينة ، وإنما عليه أن يكون على بينة بالآراء والافتراضات والفلسفة التي قامت عليها هذه المبادئ وما تعنيه بالنسبة لسلوكه كأخصائي جماعة (٥١) .

ومن هنا لا يجب على الأخصائي الاجتماعي أن يفهم ويتقبل هذه المبادئ فقط ، بل عليه أن يؤمن ويفهم الفلسفة التي تقوم عليها هذه المبادئ . كما يجب على أخصائي الجماعة عند ممارسته لهذه المبادئ أن يدرك أنها متشابكة ومتداخلة مع بعضها ويكمل كل منها الأخرى ، ولا يجوز عزل أحد المبادئ عن الأخرى، وسوف نعرض لأهم مبادئ طريقة خدمة الجماعة كالآتي:

١ - مبدأ التقبل Acceptance :

ويقصد بهذا المبدأ تقبل الأخصائي للجماعة وأعضائها ، ويعتمد هذا المبدأ على اعتبارات أساسية أهمها أن لكل جماعة ولكل عضو فيها صفاته وخصائصه التي تختلف عن صفات وخصائص الجماعات والأعضاء الآخرين .

ويعتبر التقبل من أدق المهارات التي تواجه أخصائي الجماعة ، فمهما بلغت مهاراته وكفاءته فهو إنسان يحب ويكره ، يقبل البعض ويجد صعوبة في قبول الآخرين ، وفي نفس الوقت يمارس مهنة تفرض عليه مقاومة مشاعره ونزعاته الشخصية .

والقبول اتجاه عاطفي يتسم بالرغبة في المساعدة ، ولا يعني ذلك قبولا بسلوك الجماعة أو أعضائها إذا ما انحرفت وإنما يعني قبولا لكل عضو في الجماعة كإنسان له قيمته وكرامته .

وقد يؤثر على تطبيق هذا المبدأ الخبرات السابقة لأخصائي الجماعة سواء بالنسبة لعدم تقبله لفئات بعينها أو مظاهر تعاطف زائد لفئات أخرى، ومن أمثلة ذلك الأخصائي الذي لا يميل لعضو في الجماعة لمجرد اتفاق سلوك ذلك العضو بموقف سلوكي آخر ذا طابع مؤلم سبق ومر بالأخصائي نفسه ، أو قد يزيد الأخصائي من تقبله لعضو في الجماعة لتقارب مظهر وسمات هذا العضو بإنسان عزيز على الأخصائي نفسه ، ويطبق ذلك أيضا بالنسبة للتحيز لجنس أو عقيدة أو لفكرة معينة تسيطر على أخصائي الجماعة .

وفي ضوء ما أوضحنا فأخصائي الجماعة مطالب بأن يدرك أن مشاكل الجماعة أعراض لأسباب أخرى عليه أن يتفهمها ، كما أن ظهور هذه المشاكل ما هي إلا علامات قد تحدد موضع الاحتياج ، كذلك فإن على

الأخصائى أن يمتلكون الكثير من نواحي القدرة الذاتية التى تمكنهم من النمو ، ومن واجبه أن يتحكم فى مشاعره المنحازة عن طريق إدراكه بأنه يتعامل مع الإنسان ، وأن سلوك هذا الإنسان فرضتها أوضاع خارجية عن إرادته شكلته بصورة مقبولة أو غير مقبولة (٥٢) .

٢ - مبدأ العلاقة المهنية :

يستند هذا المبدأ إلى افتراضات علمية أهمها :

١ - قبول الأخصائى للأعضاء يستهم فى تحقيق عملية المساعدة المهنية .

٢ - يوجد ارتباط إيجابى بين رغبة الأعضاء فى مساعدة الأخصائى والاستفادة من عملية المساعدة المهنية .

٣ - الاحترام المتبادل بين الأعضاء والأخصائى يعمل على استمرارية وبقاء العلاقة المهنية .

٤ - يمثل عامل الثقة أهمية فى نجاح العلاقة المهنية .

- تمثل العلاقة المهنية حجر الزاوية فى عملية المساعدة المهنية فى مهنة الخدمة الاجتماعية بطرائقها الأساسية والى تعد خدمة الجماعة واحدة منهم لاعتبار أساسى مؤداه : أن الإنسان فى صورته المختلفة فرد - عضو فى جماعة - مواطن فى مجتمع " هو وحدة العمل الأساسية فى ممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية " .

والإنسان فى حاجة إلى القبول من الآخرين والشعور بالاحترام وتقدير الذات الإنسانية ، ومن ثم أهمية العلاقة المهنية فى خدمة الجماعة .

والعلاقة المهنية حالة من الارتباط العاطفى الواعى بين وحدة العمل " فرد - عضو فى جماعة - جماعة - ممثلوا المنظمة " والأخصائى الاجتماعى حول موضوع معين يحدد طبيعتها وأهدافها .

والعلاقات الإنسانية لها صور تميزها من أهمها :

(أ) علاقة الإنسان بنفسه " علاقة بيئية " .

(ب) علاقة الإنسان بالله خالقه " علاقة عقيدة " .

(ج) علاقة الإنسان بالآخرين " شخص أو أكثر " .

ولما كان هذا المبدأ يهتم بطبيعة العلاقة المهنية فإن العبء الأكبر فى نجاح هذه العلاقة واستمراريتها فى الواقع يقع على عاتق الأخصائى باعتباره المهنى الذى يعرف ويفهم مقتضيات وطبيعة هذه العلاقة وعناصرها المكونة لها وهى : "القبول - الاحترام المتبادل - الثقة الحقة " .

وعلى أخصائى الجماعة تقبل الأعضاء كما هم لا كما يجب أن يكونوا ولا يعنى ذلك موافقته على ما يصدر منهم من سلوكيات غير مرغوبة ومقبولة ولكن تقبلهم كأشخاص لهم مشاعرهم وأفكارهم واتجاهاتهم ، ثم يعمل على تقديم المساعدة لهم بغرض تعديل وتغيير مثل هذه السلوكيات إن وجدت .

يقتضى ذلك تقدير مشاعر الأعضاء وأفكارهم واتجاهاتهم والاستجابة لهم ، خاصة في مراحل البدايات للجماعة ، حيث يشعر بعض الأعضاء بالحساسية ، أو الخوف ، أو القلق لضعف الخبرة ، أو المهارة ، أو نحو ذلك : هذا وتمثل رغبة الأعضاء أنفسهم في الاستفادة من المساعدات المهنية المتمثلة في الأخصائي وما تقدمه المؤسسة من خدمات قدرا كبيرا من الأهمية في استمرار ونجاح العلاقة المهنية .

وتزداد هذه الرغبة في إطار الاحترام المتبادل بين كل من الأعضاء والأخصائي ومعرفة الحدود الاجتماعية والقوانين المنظمة للخدمة بالمؤسسة . كما يمثل عامل الثقة عنصرا مهما في العلاقة المهنية ، وهذا الثقة تتضمن ثلاثة جوانب أساسية هي :

١ - ثقة الأعضاء في الأخصائي بكونه قادرا على تقديم المساعدة المهنية ويقتضى ذلك منه القناعة والفهم لما يقوم به من أدوار مهنية .

٢ - ثقة الأخصائي في الأعضاء باعتبار أن لهم قدرات وإمكانات يجب الاستفادة منها ومساعدتهم على تحقيق أهدافهم بأنفسهم .

٣ - الثقة المتبادلة بين المؤسسة ممثلة في القائمين على إدارتها وبين الأخصائي والأعضاء باعتبارهم المستفيدين من خدمات هذه المؤسسة ، الأمر الذي يقتضى بضرورة تطور المؤسسة وتنميتها ، وتوفير مصادر التمويل اللازمة لها على نحو يمكنها من تحقيق وظائفها .

هذا ويجب على الأخصائي الاهتمام بكل من آليات - بناءات - تنظيم الجماعة ، واحترام كل عضو في الجماعة كإنسان وتشجيع الجماعة على تقبل ذاتها بغرض النمو والتغيير (٥٣) .

٣ - مبدأ التنظيم الوظيفي المرن :

Principle of Flexible Functional Organization

يستند هذا المبدأ إلى مجموعة من الافتراضات العلمية أهمها :

- ١ - تنظيم الجماعة ييسر تحقيقها لأهدافها .
 - ٢ - يوجد ارتباط بين تنظيم الجماعة ومراحل نموها وتطورها .
 - ٣ - تنظيم الجماعة يسمح بممارسة القيادة والتبعية .
 - ٤ - يوجد ارتباط بين تنظيم الجماعة واكتساب المهارات الإجرائية .
- في ضوء عملية المساعدة المهنية للجماعة بغرض تحقيق أهدافها بنفسها تكون الحاجة إلى تنظيم الجماعة على نحو يحدد بناءات الأدوار والمهام والوظائف والمسئوليات والقواعد التي تيسر العملية الجماعية للأعضاء .

ومن ثم فإن جزءاً أساسياً ومهما من عمل أخصائي الجماعة يتمثل في مساعدة الجماعة على تنظيم نفسها ، ويتم ذلك من خلال الاعتبارات التالية :

١ - رغبة الجماعة في التنظيم وأن تبدى ذلك صراحة وهو أمر يتوقف على نضج الجماعة أو خبرة بعض الأعضاء بها .

٢ - تشجيع الأخصائي الجماعة على تنظيم نفسها على أن لا يفرض عليها ذلك ، وإنما يمكن استخدامها بعض المواقف الجماعية أو استثمار الفرصة المواتية أثناء ممارسة الجماعة لأوجه نشاط معين للبرنامج بهدف مساعدة الجماعة على اقتراح التنظيم من نفسها .

٣ - في حالة عدم تحقق الاعتبارين السابقين يقوم الأخصائي بعرض اقتراح من جانبه لتنظيم الجماعة ، وغالباً ما توافق عليه الجماعة .

والعلة من ذلك أن الجماعة هي التي تضع أهدافها وبرنامجها بمساعدة الأخصائي ، وهي ذاتها الأداة والوسيلة لتحقيق أهدافها من خلال أوجه نشاط البرنامج ، ومن ثم كلما كان التنظيم نابعا منها وعن رغبتها كلما حملها على تحقيق أهدافها بسهولة ويسر .

هذا ويوجد اختلاف بين تنظيم الجماعة Organizing Agroup باعتبارها مفروضا عليها ، وبين مساعدة الجماعة على تنظيم نفسها Helping Agroup to organizit self باعتباره نابعا عنها .

الأمر الذي يوجب على الأخصائي : ضبط الذات ، والسيطرة على مشاعره ، والوعي بالرغبة في تنظيم الجماعة لإشباع حاجاتها .

كما يقع عليه عبء مساعدة الجماعة من حيث : اكتشاف الحاجات والرغبات ووضع الأهداف المعينة ، وتحديد الوظائف والمسئوليات ، وتحديد الأدوار ، وتكوين اللجان ، واختيار القائد ومقرري الأنشطة المختلفة ، والسكرتير ، وأمين الصندوق ، والقواعد والإجراءات التي من شأنها تساعد على تنظيم الجماعة .

ومن ثم فإن التنظيم بمثابة عملية من خلالها يتم ترجمة الجهود المبذولة والنشاطات المختلفة ونقل الأفكار والمعلومات وتقدير المشاعر والاحترام المتبادل مما يعمل على نمو الجماعة وتطورها .

ويتسم تنظيم الجماعة بالمرونة ، إذ قد تكون هناك حاجة إلى إعادة التنظيم لا بهدف الإعادة في ذاته وإنما للاستفادة من الجهود المختلفة للأعضاء أو تعيين القيادة وتحديد لها في ضوء الممارسة الديمقراطية لأعضاء آخرين ، وهو أمر يعمل على تنمية فاعلية القيادة ونمو الجماعة ويسمح بممارسة القيادة والتبعية .

وبصفة عامة فإن التنظيم يجب أن يكون بسيطاً ومرناً ومباشراً وفق البناءات الجماعية حتى يمكن القضاء على ما يواجه هذا التنظيم من معوقات ويعمل على تعزيز التفاعل بين الأعضاء .

وفي إطار مراحل نمو الجماعة المختلفة تكون الحاجة إلى الاستفادة من إجراءات النمو والأخذ بعمليات التوجيه حتى لا تكون

الجهود الجماعية عشوائية وغير مخططة ، وهو أمر يقتضى ضرورة الاستفادة من الخبرات الجماعية وتتميتها مما يعمل على اكتساب الأعضاء المهارات الإجرائية المختلفة مثل : المهارة فى القيادة ، المهارة فى الاتصال ، المهارة فى حل المشكلة ، المهارة فى إدارة الجلسات وغيرها (٥٤) .

٤ - مبدأ الأهداف المعنية : Principle of Specific Objective

يستند هذا المبدأ إلى مجموعة من الافتراضات العلمية أهمها :

١ - يوجد ارتباط إيجابى بين وضوح الأهداف والخصائص الدافعية لأعضاء الجماعة .

٢ - معرفة الجماعة لأهدافها يحملهم على السعى نحو تحقيقها .

٣ - إمكانية تحقيق الهدف يعمل على تنمية الشعور بالذات وتقدير الذات .

٤ - صعوبة تقدير الهدف يعمل على انخفاض تقدير الذات .

يتم تكوين الجماعة بغرض تحقيق أهداف معينة ومحددة ومتفق عليها وإن لم تكن مكتوبة أحيانا ، فلا يتصور أن تقوم جماعة عبثا بدون هدف ، ومن ثم يجب أن تكون الأهداف واضحة بل ومدركة للأعضاء بما يعمل على إيجاد الانسجام بين أعضاء الجماعة فى إطار وظيفة المؤسسة وقدرات الأعضاء ورغباتهم وأهدافهم .

ونظرا لواقع الاختلاف بين الناس ، فإن ثم اختلاف بين أهداف الأفراد فى الجماعة الواحدة ، وفى الجماعات المختلفة ، بل اختلاف الهدف للفرد الواحد فى الجماعة ذاتها باختلاف الوقت لطبيعة النمو والتغيير . -

الأمير الذى يقضى بأهمية تقبل الفرد فى الجماعة باعتباره وحدة متلازمة لا تتفصل عن الجماعة .

وتتميز الجماعة فى خدمة الجماعة بأنها هى التى تحدد وتضع أهدافها بنفسها ولكن فى إطار المساعدة المهنية التى يقدمها الأخصائى ، ومن ثم فالأهداف ذاتها يمكن اعتبارها قوة ضابطة فى حياة الجماعة .

إلا أنه قد يسعى الأعضاء إلى وضع أهداف تفوق قدراتهم وإمكاناتهم وخبراتهم الجماعية لاعتبارات الدافعية غير الواقعية عند بعضهم ، ومن ثم أهمية التدخل المهنى للأخصائى لمساعدة الجماعة على وضع الأهداف التى تتيح الفرصة للاستفادة من الخبرات الجماعية والتى يمكن تحقيقها بواسطة الأعضاء أنفسهم .

ويعنى ذلك أن الأهداف تستند إلى التنظيم والتخطيط القائم على الدراسة العلمية المنظمة ، والمعرفة بطبيعة وخصائص الأعضاء والجماعة .

وعندما يركز أخصائى الجماعة على وضوح وتحديد وتعيين أهداف الأفراد والجماعة ، إنما هو فى الواقع يعمل على مساعدة الجماعة على

تحقيق وإشباع حاجاتهم فى ضوء الاستفادة من القدرات الإنسانية والخبرات الجماعية ، والإمكانات المتاحة ، وكذلك الإدراك والوعى بأغراض ووظيفة المؤسسة التى تساعد بدورها على تحقيق أهداف الأعضاء والجماعة .

كذلك تحديد وتعيين الأهداف يعمل على تحقيقها ، ومن شأن ذلك تنمية الشعور بالذات لدى الأعضاء ، حيث إدراك الفرد لذاته وإدراكه لكيفية رؤية الآخرين له ، وإدراكا للآخرين ورؤيته لهم وزيادة التفاعل والتأثير الحادث بينهم بما يعمل على زيادة النمو والتغيير .

وعلى العكس من ذلك فإن عدم تحديد وتعيين الأهداف و كونها فوق قدرات الأعضاء يعمل على عدم تحقيق الأهداف المرجوة مما قد يؤدى إلى شعور الأعضاء بالحرَج ، وانخفاض الذات لديهم ، بل ربما أدى ذلك إلى تفكك الجماعة وعدم استمرارها ، هذا ويجب الوعى بأن الأهداف سواء كانت قريبة المدى أو بعيدة المدى إنما تمثل وحدة واحدة لنمو الجماعة ويتم وضعها وفق ثلاثة معايير أساسية هي :

١ - المسئولية المهنية للأخصائى بهدف المساعدة المهنية .

٢ - وظيفة وأغراض المؤسسة .

٣ - أهداف الجماعة كأفراد وكمجموعة (٥٥) .

٥ - مبدأ الديمقراطية وتقرير المصير: Democracy & Self Determination

ونعنى بهذا المبدأ احترام حق الجماعة وأعضائها فى التعبير عن آرائهم ووجهات نظرهم فى تقرير مصيرهم بأنفسهم أى اتخاذهم القرارات بأنفسهم . ويعتمد هذا المبدأ على حقيقتين أو قاعدتين أساسيتين ، الفاعلية الذاتية ، والحرية ذات الضوابط الاجتماعية ، وتتضمن محتويات الفاعلية الذاتية إمكان الجماعة وأعضائها من الحركة التلقائية الدائبة ، أما الحرية ذات الضوابط الاجتماعية فهي الديمقراطية وهي حق إنسانى يتضمن القدرة على تحمل المسئولية وإصدار القرار وتطبيقاً لهذا المبدأ يعمل الأخصائى مع الجماعة لا الجماعة، حيث أن أسلوب العمل مع الجماعة يؤكد قدرة الجماعة وأعضائها على النمو الذاتى بينما أن أسلوب العمل للجماعة يوكل الجماعة الاعتماد على الأخصائى ومتابعة ما يراه هو صالح لها ، بينما أن دور الأخصائى فى الجماعة يقوم على أساس استثارة قواها الذاتية بما يحقق ديناميكية بين أعضائها لتقرير ما يروونه مناسباً لاحتياجاتهم ، ولا يمنع حق تقرير المصير فى الجماعة من تدخل الأخصائى لمعاونتها على مواجهة احتياجاتها وبشرك ألا يحول ذلك بين الجماعة وبين فرص نموها .

ومن الطبيعى يتغير دور الأخصائى بالنسبة لاتخاذ القرار فى الجماعة فى ضوء مراحل نموها ، فهو وإن كان يتدخل مباشرة فى بعض المواقف

التي تتطلب التدخل كمرحلة تكوين جماعة جديدة فذلك كي يتعاون معها عندما تنمو ثم يلاحظها ويتابعها عندما تصل إلى مرحلة عالية من النضج الاجتماعي ، إلا أنه في كل هذه المراحل لابد وأن يحرص على أن يعمل مع الجماعة بما لديها من إمكانيات لا أن يتدخل في حياتها بصورة مستمرة فيفقد قدرتها على النمو ، ولا يقصد بالعمل مع الجماعة أن يعمل الأخصائي مع أعضائها على حده وإنما من الضروري أن يعمل مع الجماعة كوحدة وإذا تطلب الأمر أن يعمل مع بعض الأعضاء على حدة فإن خطته لابد وأن تهدف إلى اشتراك هؤلاء في الجماعة كي تكون هي الأداة المؤثرة عليهم ، أما العمل للجماعة فإنه قد يخلق جماعة ذات مهارة أو جماعة متخصصة في ناحية من نواحي الأنشطة ولكنها تفقد في نفس الوقت قدرتها على النمو الذاتي .

وتدخل الأخصائي في عمله مع الجماعات لا يعني تفويضاً لممارسة حقوق الجماعات بل القصد من ورائها مساعدتها على تقرير مصيرها عن طريق اختيارات وبدائل تتناسب والمواقف التي تمر بها (٥٦) .

٦ - مبدأ التفاعل الجماعي الموجه : The Principle of group interaction

في فن خدمة الجماعة نجد أن المصدر الأول للحياة الذي يدفع الجماعة ويؤثر في الفرد ليتغير هو التجاوب والتفاعل بين أعضاء الجماعة ، ويؤثر الرائد في هذا التجاوب والتفاعل عن طريق ومقدار مشاركته .

إذا ما انتظم الأفراد في جماعات ، فإن احتمال تفاعلهم واستجاباتهم التي تحدث داخل الجماعة احتمال كبير وبالرغم من أن الأفراد ينفسون عن استجاباتهم المتبادلة بدرجات تتفاوت بين الانخفاض والارتفاع ، فإن هذا لن يغير من أن كل فرد يؤثر في الآخر ، وهذا عامل ديناميكي أساسي في خدمة الجماعة التي تعمل على توجيه هذا التفاعل الاجتماعي والاستفادة منه .

ويعمل الأخصائي وفق هذا المبدأ ، بأن يساعد الجماعة ليتم هذا التفاعل بين أعضائها بل يقويه ولا يقلل منه . ولأن الأخصائي يدرك ما لهذا التفاعل بين أعضاء الجماعة من أهمية ، فإنه يحد من تفاعله معهم حتى يزيد من تفاعل الأعضاء وحتى يؤدي كل منهم دوره في المشاركة الجماعية ، لذلك نراه لا يفرض على الجماعة عمله ولا يقرر بنفسه شئونهم ، وقد تتطلب بعض المواقف في الجماعة أن يعطل الأخصائي مشاركة بعض الأعضاء أو يخلق للبعض الآخر فرصاً تتيح لهم أدواراً في الجماعة وبذلك تصبح الفرص متساوية لجميع الأعضاء .

والأخصائي الذي يقدر مسئوليته بالنسبة لدرجة تفاعل الجماعة القائم والمتوقع لهو الأخصائي الذي يستفيد من الطرق التي تدفع الجماعة إلى ممارسة نشاطها حتى تبذل قصارى جهدها لتحلل وتدرك موقفها ، وهو الأخصائي الذي يحاول مساعدة الجماعة في التعمق في مناقشتها ومساعدتها في الإجابة عن ما الذي يجب أن نفعله حتى ندرك حقيقة هذا

الموقف ؟ هل تعتبر خطتنا أفضل من خطة أخرى قد تعرض لنا ؟ ما هي نتائج المقترحة ؟ وما هي خططنا الأخرى ؟ ونجد أن الأخصائي على استعداد لتبادل آراء الجماعة فهو يعرض عليها آرائه إذا ما رغب الأعضاء في ذلك ، وهنا تظهر مهارته في تقديم آرائه ومقترحاته التي قد لا يقتنع بها أعضاء الجماعة لأنها آراء الأخصائي بما يساعدهم ليفكروا ويصلوا بتفكيرهم إلى ما يرون لذلك كان لابد من معيار لتحقيق الذاتية بين الأخصائي والأعضاء على أن يكون تحقيق الذاتية أولا بين أعضاء الجماعة أنفسهم (٥٧) .

٧ - مبدأ تكوين الجماعة على أساس مرسوم : **Designed Planning**

لتحقيق أغراض طريقة العمل مع الجماعات أصبح ضروريا أن يتم ذلك في إطار تخطيط مرسوم مادامت تتعلق هذه الأغراض بالتغيير المقصود والمرغوب فيه، ويمكن تطبيق هذا المبدأ في المجالات التالية :

(أ) بالنسبة لرسم أهداف العمل : فلاخصائي الجماعة أهدافه التي يسعى إلى تحقيقها في الجماعة التي يعمل معها ، كما أن للجماعة أهدافها التي ترغب في تحقيقها ، ولذلك يصبح على الأخصائي أن يتعرف على أهداف الجماعة التي يعمل معها حتى يتمكن من مساعدتها على تحقيقها أو تعديلها إذا تطلب الأمر ذلك في ضوء احتياجاتها وقدره أعضائها ومستوياتهم ورغباتهم أو مصالحهم ، وكذلك في حدود وظيفة المؤسسة التي تنتمي إليها الجماعة .

(ب) بالنسبة لتكوين الجماعة : تكوين الجماعة بالنسبة للأخصائى يعتبر خطة تستلزم منه مراعاة أغراضها والرغبة والاحتياج والخبرة بالنسبة للأفراد ، وكذلك أوضاع المجتمع المؤثرة فى الجماعة ، ومن الموضوعات الهامة حول تكوين الجماعة مستوى التجانس المطلوب لتحقيق وجودها ، وهل هو تجانس الهدف أو السن أو المستوى الاجتماعى أو الاقتصادى وغيرها ، كذلك من التساؤلات الهامة فى تكوين الجماعات وجود قدر من التجانس وكذلك من التساؤلات الهامة فى تكوين الجماعات وجود قدر من التجانس وكذلك قدر من الاختلاف لضمان حيويتها ، وكذلك التوافق بين الأعضاء وليس مجرد التماثل بينهم ، مع توفر عناصر التخطيط والتصميم فى الجماعة ، وتعتبر الاجتماعات الأولى للجماعة من أهم الاجتماعات فيما يتعلق بتكوين الجماعة ، ولذلك لابد وأن يكون لأخصائى الجماعة خطة واضحة خلال هذه الاجتماعات .

(ج) بالنسبة لنمو الجماعة : ويخطط الأخصائى لعمله مع الجماعة خلال مراحل نموها بحيث يستطيع أن يساعدها على اكتساب خصائصها خلال كل مرحلة نمو تمر بها باعتبار أن لكل مرحلة نمو خصائص معينة كلما اكتسبتها كلما أصبحت أكثر قدرة فى التأثير على أعضائها ، ومن المهم أيضا التخطيط لاستثارة ديناميكية الجماعة كلما قلت هذه الاستثارة فى الجماعة باعتبارها الحركة المؤثرة والدائبة فيها .

ومبدأ التخطيط سواء لتحديد أهداف مرسومة للعمل مع الجماعة أو لتكوين الجماعة أو لمرحلة النمو بها أو لمرحلة انتهاء الجماعة ، يعتمد ذلك على الدراسة المستمرة لأوضاع الجماعة ومتغيراتها الدائبة ، ولذلك يجب أن تتسم خطة عمل الأخصائى بالمرونة الكافية لمقابلة الاحتياجات المتغيرة (٥٨) .

٨ - مبدأ الموضوعية : Opjectivity

ونعنى بالموضوعية هنا ، ألا يسمح الأخصائى لأية اعتبارات شخصية أو ذاتية بالتدخل فى علاقاته مع الجماعات التى يتعامل معها ، فلا يحابى عضوا و يقف ضده أو يفضل جماعة على أخرى لمجرد أن تلك الجماعة تستهويه .

ولكى يصل الأخصائى إلى ذلك الغرض عليه أن يقوم بما يأتى :

(أ) أن يقيم علاقة مهنية مع الجماعات التى يتعامل معها ، علاقة تتسم بالثقة والإنسانية وعدم التحيز ، علاقة رسمية ووثيقة فى نفس الوقت ، بحيث لا تمنعه هذه العلاقة من التدخل فى المواقف التى تستوجب تدخله ، أو تمنع الجماعات من الالتجاء إليه إذا اقتضى الأمر ذلك .

(ب) يعمل الأخصائي على اشتراك الجماعات التي يتعامل فيها في تحديد أهدافها ودراسة مشكلاتها ووضع الخطط والبرامج لإشباع رغباتها واحتياجاتها لا أن يدفع الجماعة إلى وضع المحددات التي يرغب فيها هو كأن يوجه الجماعة إلى ممارسة نشاط يميل هو إليه ويمارسه دون أن تكون الجماعة متحمسة أو راغبة لهذا النشاط .

حيث قرر بعض العلماء أن خدمة الجماعة طريقة ، في حين قرر البعض الآخر أنها عملية ، ويرى آخرون أن خدمة الجماعة تتضمن الاثنين الطريقة والعملية ، حيث أن خدمة الجماعة طريقة لأنها تركز على أربعة محاور رئيسية وهي :

- المعرفة .
- الفهم .
- المبادئ .
- المهارات .

كما أن خدمة الجماعة عملية لأنها عبارة عن سلسلة من الخطوات المتتالية المترابطة ، وتقوم على أساس العلاقات والتفاعلات المتغيرة والمتكررة والتي يتغير نوعها من فرد لآخر ومن جماعة لأخرى .

وعلى ذلك فإن الفريق الذي يرى أن خدمة الجماعة طريقة فقط فإنهم لا يأخذون في اعتبارهم الخطوات والإجراءات التي تتبع لمساعدة الأعضاء الذين يتميزون بالاختلاف والتغير .

كما أن الفريق الذى يرى أن خدمة الجماعة عملية فقط فإنهم لا يأخذون فى اعتبارهم ألوان المعرفة والمبادئ والمهارات التى يجب أن يلتزم بها الأخصائى الاجتماعى عند ممارسة العمل مع الجماعات .

ومن هنا فيمكن القول أن طريقة العمل مع الجماعات تتضمن الجانبين معاً الطريقة والعملية ، وهنا سوف نعرض لمفهوم الطريقة ومفهوم العملية كل على حدة بشئ من التفصيل .

(ج) على الأخصائى ألا يفرض آراؤه الشخصية على الجماعات التى يتعامل معها ، وألا يدعى المعرفة لكل شئ ، ومن واجبه أن يستعين بالخبراء فى المهن الأخرى كلما احتاج الأمر ذلك ، ويمكن الاستعانة بالمربين والأطباء والمزارعين والاقتصاديين والقانونيين وغيرهم وأن يتعاون معهم فى ممارسة البرامج التى تحتاجها أو تتطلبها ظروف الجماعات التى يتعامل معها .

(د) مشاركة الجماعة مشاعرهم دون الانفعال معها ، فإذا ما واجهت الجماعة مواقف تستثير مشاعرها كأن تفقد الفوز مثلاً فى مباراة رياضية مع أنها كانت أكثر قدرة ومهارة خلال ممارسة اللعب لولا استخدام الفريق الآخر للعنف والتحايل مما أثار أعضاء الجماعة واستشاطهم غضباً وكان يمكن أن يؤدي هذا الموقف إلى اتخاذ الجماعة لأسلوب مماثل من العنف . الأخصائى هنا مطالب أن يحس إحساس

الجماعة تماماً إلا أن عليه أن يجعل الجماعة تفكر وتقرر مواجهة هذا الموقف بأسلوب اجتماعي كأن تلجأ الجماعة إلى من له حق التحكيم النهائي في اللعب وذلك لاستخلاص حقها .. وهكذا .

(هـ) على الأخصائي أن يقوم نفسه ذاتياً ، ولكي يلتزم الأخصائي جانب الموضوعية ويحرر عمله من نوازع الشخصية أن يكون تقويمه لنفسه مستمرا محاولا أن يحدد مدى تدخل ميوله واتجاهاته الذاتية في عمله ، ومدى نجاحه في تحرير عمله من وجهة نظره الذاتية .

ويتضمن التقويم الذاتي أيضا محاولة أخصائي الجماعة التعرف على مستواه المهني بصورة واقعية وتحديد ما ينقصه من معرفة وخبرة ومهارة ، وسوف يساعده ذلك على رفع مستواه المهني .

كما أنه على أخصائي الجماعة كذلك أن يقوم ذاتيا سلوكه العام سواء المتعلق بعلاقاته مع المشرفين عليه أو مع زملائه ، ويحدد ما إذا كان هذا السلوك يتفق مع الصورة التي يجب أن يراها الآخرون فيه^(٥٩) .

٩ - مبدأ الخبرات التقدمية للبرامج :

The Principle of Progressive Experiences

في فن خدمة الجماعة ، حيث تمارس برامج معينة يجب أن تبدأ من حيث مستوى ميول العضو ورغباته وخبراته وقدراته ويجب أن يطرّد تقدم البرنامج وفقا لقدرة الأعضاء ونموهم .

يدل هذا المبدأ على أن لبرنامج الجماعة نقطة بداية وأن لهذه النقطة أهمية خاصة وذلك لاختلاف الجماعات في رغباتها وحاجاتها واستعداداتها ، وأن لهذا الاختلاف كذلك أثر في تقدم عملية البرامج ، فالبرامج التي قد يظن البعيد عن الجماعة ، أنها برامج طارئة أو ظاهرية بينما هي برامج حقيقية لها مغزاها لأعضاء الجماعة ، ولو أنه من الممكن فرض أنواع معينة من البرامج على الجماعة ، إلا أن هذا يتنافى مع أهداف خدمة الجماعة التي قامت على أساس تحقيق نمو الفرد والجماعات في المهارات الديمقراطية ولقد تخلصت الديمقراطية في خدمة الجماعة من الإلزام والسيطرة وأتاحت للأخصائي فرصة تقديم اقتراحات ممكن تنفيذها في البرامج على أن يكون حريصا في تقديمه لهذه الاقتراحات بأن تفرض مختارات متنوعة من البرامج في مستوى الأعضاء وقدراتهم . ويكتفى الأخصائي بالبدايات الصغيرة مشجعا البرامج الأولية التي تستغرق وقتا قصيرا على أن يسحب اقتراحاته التي قدمها إذا ما رأى أن الجماعة ستأخذ باقتراحاتها هي . . .

ويساعد الأخصائي الجماعة في تخطيط رغبات الأعضاء في البرامج ، وعن طريق التقييم يستطيع الأخصائي والجماعة أن يتجهوا إلى خبرات أكثر تقدما في البرامج البسيطة تشعر أعضاء الجماعة بالاطمئنان وتساعدهم وليأخذوا مسئولية برامج أخرى ، وتعتمد الخبرات الناتجة من البرامج على درجة كبيرة من استعداد الجماعة وتقبلها لمساعدة الأخصائي المبينة على تقييم البرامج والمشاركة فيها (٦٠) .

١٠- مبدأ التفريد : Individualization

ومفهوم التفريد في طريقة العمل مع الجماعات يعنى أن كل جماعة فريدة في نوعها تعامل بطريقة تختلف عن غيرها . أى أن لكل جماعة سماتها وظروفها الخاصة ، ولذلك فتطبيق مبدأ التفريد مع الجماعات يقوم على عدة أساليب نذكر أهمها في التالي :

(أ) العمل مع الجماعات من حيث هي : يقصد بذلك المستوى الذى بلغته الجماعة ثقافيا واجتماعيا ونفسيا ، وكذلك مستواها من حيث أغراضها ونشاطها وأنظمتها وقيادتها وعلاقاتها ومشاكلها ، ولذلك يتطلب الأمر أن يقوم الأخصائى بالتعرف على احتياجاتها وقدرات وميول أعضائها ويبدأ في العمل معها من حيث يكون مستواها ثم يساعدها على النمو .

(ب) العمل مع الجماعة بالسرعة الممكنة لها : النمو عملية اكتساب معلومات ومهارات وتنمية عادات واتجاهات ، وهذه العملية بطبيعتها بطيئة ولكن الأفراد يختلفون فيما بينهم في سرعة اكتسابهم للخبرات المختلفة ، ولهذا فلا بد أن يدرك الأخصائى أثناء عمله مع الجماعة السرعة الممكنة لها للانتقال من مهارات أو معلومات أو اتجاهات اكتسبت إلى غيرها ويمكنهم اكتسابها ، وعلى الأخصائى أن يدرك أهمية استخدام أقصى إمكانيات الجماعة وقدراتها وتجاربها للانتقال من مرحلة نمو إلى أخرى على أساس أن هناك صلة وثيقة بين ذلك وسرعة الجماعة ، ولا يجوز له أن يبطئ في مساعدة الجماعة فيقف

بها عند مرحلة قد تعتبر متخلفة بالنسبة لإمكانيات أفرادها واستعداداتهم .

(ج) العمل مع الجماعة دون الحكم عليها : ونعني بذلك تجنب مقارنة جماعة بأخرى أو عضو بآخر وإنما تقدير الجماعة الواحدة أو العضو الواحد في ضوء الجهد الذي يبذل وفي إطار القدرة التي مكن استغلالها إلى أقصى حد، فليست هناك جماعة شريرة أو عضو منحرف ، كما أنه ليست هناك إدانة لجماعة أو لعضو ما ، وإنما هناك سلوك جماعي أو فردي غير متوافق اجتماعياً ويحتاج إلى مساعدة ، وتجنب الحكم على الجماعة أو أعضائها لا يعنى عدم مساعدتهم كي يحكموا على سلوكهم بالخطأ أو الصواب أو الخير أو الشر (١١) .

١١- مبدأ استغلال المصادر : Resource Utilization

ويقصد بهذا المبدأ قدرة الاستفادة من الإمكانيات سواء المادية أو البشرية في المجتمع الذي تنتمي إليه الجماعة سواء من داخل المؤسسة أو من خارجها ، ولذلك يتطلب الأمر من الأخصائي أن يكون على معرفة وصلة بموارد المؤسسة والمجتمع المحلي ، وكذلك كيفية الاستفادة من هذه الموارد لصالح الجماعة وأعضائها ، ومن أهم الموارد التي تستفيد منها الجماعة المتخصصين في الأنشطة والمهارات ، حيث أنه من الطبيعي أن يتعذر وجود كل هؤلاء كعاملين في المؤسسة الواحدة . كما أن تعرف الأخصائي على موارد البيئة والمجتمع المحلي يساعده على

مواجهة احتياجات الجماعة كالاستفادة من ملاعب وصالات المدارس ومراكز الخدمات بأنواعها ، وذلك لممارسة أنشطة الجماعة إن لم تكن متوفرة بالمؤسسة ، كذلك الاستفادة من المؤسسات العلاجية في المجتمع التي قد يحتاج لخدماتها بعض أعضاء الجماعة كالوحدات الصحية ومكاتب الخدمة الاجتماعية والعيادات النفسية وغيرها .

وتعود أهمية هذا المبدأ في طريقة العمل مع الجماعات باعتباره يتحقق علاقات وثيقة بين الجماعة والمؤسسة وبينها وبين المجتمع ، فمضمون الاستفادة من موارد المجتمع يعني إيجاد علاقات متبادلة بين الجماعات بعضها وبعض وبينها وبين المجتمع ، كما يتضمن مفهوم الاستفادة من مصادر المجتمع مشاركة المواطنين في مواجهة احتياجات الجماعات وأعضائها .

وهكذا فلا نغنى بهذا المبدأ مجرد الاستفادة من مصادر المجتمع كهدف بل كوسيلة لاستنفاز المجتمع وموارده لمواجهة احتياجات الجماعات ومشاركتهم في النمو بها (٦٢) .

١٢- مبدأ مقابلة الحاجات الإنسانية :

تقوم برامج وخدمات مؤسسات الخدمات الاجتماعية أساساً على مقابلة حاجات الأفراد ، لذلك يجب على أخصائي الجماعة الالتزام بالعمل على

مقابلة هذه الحاجات ولا يتأتى له ذلك إلا بدراسته المستمرة للظروف التي تحيط بأعضاء الجماعات والعمل مع الجماعة على استبعاد الظروف غير الملائمة التي تعرقل مقابلة حاجات هؤلاء الأفراد ، كما عليه أن يعمل جسداً مع الجماعات المسئول هو عن مساعدتها على إثراء الخدمات الاجتماعية في المجتمع المحلي والتي تسهم تلقائياً في إثراء الحياة الاجتماعية فيه .

١٣- مبدأ مراعاة ثقافة المجتمع :

يجب على أخصائي الجماعة أن يدرس ويفهم ثقافة المجتمع الذي يعمل فيه مع الجماعات التي يقوم بمساعدتها ، لثقافة المجتمع هي الإطار الذي يتحرك فيه الأخصائي ، وعدم معرفة الأخصائي لثقافة المجتمع قد يؤدي إلى وجود التوتر والصراع والقلق والنزاعات بين أعضاء هذه الجماعات مما يؤثر على تماسكها وقد يؤدي إلى تفككها .

والأخصائي الاجتماعي عند عمله مع الجماعات يجب أن يأخذ في اعتباره مراعاة القيم والمعتقدات والتقاليد السائدة في المجتمع ، لأن هذه الاعتبارات هي التي تؤثر في سلوك الأفراد والجماعات وتعتبر أساساً لتفاعل الجماعات ، كما أنها تؤثر في البرامج والأنشطة التي تقدم للأفراد والجماعات ، كما أنها تعتبر عاملاً مساعداً في إحداث التغيير الاجتماعي والثقافي المرغوب فيه لتقدم ونمو المجتمع .

وعلى ذلك فإن الأخصائي الاجتماعي يجب أن يقوم بدراسة ثقافة المجتمع وتقاليده والالتزام بها عند عمله مع الجماعات المتعددة التي يعمل معها (١٢) .

١٤- مبادئ توجيه الضبط الاجتماعي للجماعة :

إن التغيير لا يفرض على الجماعة من الخارج ، بمعنى أن العوامل الخارجية لا تقوم بتغيير الجماعة ، وما هي إلا مثيرات فقط - - - - - التغيير الجماعة استجابة لها ، والعوامل الداخلية للجماعة هي التي تقوم بالدور الأكبر في عملية التغيير ، فالتغيير يأتي من الداخل تحت تأثير خارجي .

وإذا أدرك الأخصائي تلك الحقيقة ، فإنه يعرف أن خبراته ومهاراته لا يمكن أن تحدث التغيير المقصود في الجماعة ، إلا إذا تمكنت تلك المهارات والخبرات من إثارة العوامل الداخلية للجماعة والتي تتضافر لإحداث التغيير المقصود .

فالإثارة للتغيير تأتي من الخارج ، وتستجيب العوامل الداخلية في الجماعة لتلك الإثارة فتبدأ في التفاعل لإحداث التغيير ، ومرة أخرى تقوم العوامل الخارجية بتوجيه ذلك التغيير إلى الهدف المنشود .

وإذا تمكن الأخصائي من توجيه الضبط الاجتماعي للجماعة ، فإنه بذلك يكون قد نجح في توجيه التغيير .

فالضبط الاجتماعي له أهمية كبيرة في حياة الجماعة وأفرادها ، وتحت تأثير ذلك الضبط يقوم الأعضاء بأنماط سلوكية معينة ، تتقبلها قيم وتقاليد الجماعة .

ووسيلة الأخصائي الاجتماعي لتوجيه التغيير داخل الجماعة هو توجيه جهاز ضبطها الاجتماعي .

فإذا كانت ثمة جماعة عمالية غير رسمية ، قد اتخذت مقاومة السلطة داخل المصنع هدفا لها ، بدون تعقل أو مبرر ، بل حباً في مقاومة السلطة ، فإن الضبط الاجتماعي بها يوجه سلوك الأعضاء نحو هذا الهدف : " حارب السلطة " .

فالعضو الذي يحارب السلطة هو الذي ترتفع مكانته داخل الجماعة ، أما العضو الذي يجبن أمام السلطة فقد يطرد من الجماعة ، فإذا نجح الأخصائي في توجيه الضبط - بحيث لا ترفع الجماعة من مكانة المشاغبيين - وتخفض من مكانة المعتدلين - فإنه يكون بذلك قد نجح في توجيه التغيير نحو الاتجاه المرغوب .

إن العوامل الداخلية المتضافرة والتي تسبب التغيير في الجماعة عديدة ، وتحديدتها يحتاج إلى دراسة مستفيضة ، كما أن العوامل المؤثرة في الضبط الاجتماعي كثيرة ، أهمها قيم وعرف الجماعة .

وعلى الأخصائى أن يحدد بالضبط كل تلك العوامل المتفاعلة المتداخلة، ثم يقوم بتوجيه الضبط الاجتماعى حسب الاتجاه الذى يحدده فيتمكن بذلك من توجيه التغير المنشود فى الجماعة (١٤) .

١٥- مبدأ الاتصال :

إن الاتصال يتم داخل الجماعة بين أعضائها، وبين الجماعة والخارج . وداخل الجماعة يتفاوت معدل الاتصال بين العضو وزملائه من عضو لآخر، والقادة غالبا هم الذين يحظون بنسبة أكبر من الاتصال عن الأعضاء الآخرين ، وعلى الأخصائى الاجتماعى أن يلاحظ كيف تجرى عملية الاتصال داخل الجماعة ، ويحاول أن يساعد كل عضو على الاتصال بالآخرين ولا ينعزل عن نشاط الجماعة ، وطالما أن القادة هم الذين يقومون بعملية الاتصال أكثر من غيرهم ، فيجب على الأخصائى الاجتماعى أن يلاحظ نتائج ذلك الاتصال على الأعضاء والجماعة ، وهل تلك النتائج ضارة أو مرغوب فيها - كما أن على الأخصائى أن يتدخل فى اتصال القادة بالأعضاء بتأثيره على هؤلاء القادة فيكون دوره فى الاتصال الداخلى غير مباشر .

والجماعة تتصل بغيرها من الوحدات فى عملية الاتصال الخارجى ، وعلى الأخصائى أن يتيح للجماعة فرصة الاتصال الخارجى بالقدر الذى يحفظ وحدتها والذى يتيح لها فى نفس الوقت فرص النمو وعدم الانعزال .

وعلى ذلك تتصل الجماعة بغيرها من الجماعات وبذوى الخبرة والرأى والفنيين فتستفيد وتنمو ، وكلما ازداد اتصال الجماعة بوحدات أخرى تحت توجيه وإشراف الأخصائى الاجتماعى - كلما ازدادت خبرات الجماعة - وبالتالي تزداد فرص النمو (٦٥) .

١٦- مبدأ تقبل القصور الذاتى للجماعة :

إن الأخصائى الاجتماعى يحاول أن يحدث فى الجماعة تغييرات مقصودة. مرغوبا فيها - أى أن الأخصائى يحاول أن يغير الجماعة .

والجماعات لا تقبل التغير بسرعة - بل إن كل جماعة تحاول فى البداية أن تقاوم التغير ، وخاصية مقاومة التغير كاملة فى الأفراد والجماعات والمجتمعات - تلك الخاصية التى أطلق عليها القصور الذاتى " Inertia " .

وعلى الأخصائى الاجتماعى أن يقدر ذلك القصور الذاتى ويتقبله ، ولا يتسرع فى فرض التغير على الجماعة ، بل يتمشى مع طاقة الجماعة فى تقبل التغير والتغلب على القصور الذاتى بالتدريج .

أما الأخصائى الذى يأخذ الحماس ويحاول أن يحقق نجاحا سريعا فإنه سيقابل بمقاومة شديدة قد تسد فى وجهه سبل النجاح بشكل قاطع .

فعملية التغير يجب أن تقنن - بحيث تأخذ الجماعة جرعات من التغير تستطيع استيعابها .

والتغير التام - شبه مستحيل - فمهما تعرضت الجماعة لعوامل التغير - ومهما اعترأها من تغير - فإنها ستظل محتفظة ببعض سماتها الأولى - بكميات متفاوتة - نتيجة لخاصية القصور الذاتي التي تعمل على احتفاظ الجماعة بسماتها .

ولا يجدر بالأخصائي أن يعتبر بقاء بعض خصائص الجماعة الأصلية فشلاً منه ، بل عليه أن يدرك أن هذا ما هو إلا نتيجة طبيعية حتمية ، لا سبيل له إلى محوها (٦٦) .

١٧- مبدأ التقييم : The Principle of Evaluation

في فن خدمة الجماعة ، يعتبر التقييم المستمر أمراً هاماً ، ويشترك الأخصائي والجماعة والمؤسسة في المسؤولية بما يكفل للجميع ضمان شعورهم بوفائهم نحو مسئوليتهم .

إذا افترضنا أن التقييم في خدمة الجماعة أمر محتمل ومرغوب فيه فإننا نرى أنه هام كذلك ، والتقييم عملية تقوم على أساس من الحياد ، ولا يقصد من ورائها أي تهديد أو وعيد ، وإذا كانت الأهداف واضحة لا غموض فيها فلا شك أن الفحص الدقيق سوف يكشف لنا عن مدى نجاحنا أو فشلنا ، وهو ما يهم كل من يهمه أمر العمل في المؤسسة .

وتقبلنا لمبدأ التقييم المستمر سوف يبين لنا أثر العناية البالغة بالسجلات والتقارير التي ندونها عن نشاط الجماعة ، فهذه السجلات هي الأدلة التي

يجب الوقوف عليها إذا ما أردنا أن نحكم حكما عادلا على مدى ما حققناه من أهداف .

وهذه أهم مبادئ خدمة الجماعة التي يستعين بها الأخصائي الاجتماعي
مجتمعة أثناء ممارسته لعمله داخل الجماعة .

عاشرا : مداخل خدمة الجماعة ونماذجها :

شهدت الفترة الأخيرة تقدما كبيرا ومحاولات عديدة لوضع
مدخل ونماذج للممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية ولا سيما خدمة
الجماعة، وتساعد الممارسة على توجيه سلوك الممارس أثناء قيامة
بأداء دوره المهني .

ولقد كثرت وتعددت هذه المداخل والنماذج ويمكن لأخصائي الجماعة
أن يستند على نموذج أو أكثر من نماذج خدمة الجماعة أثناء عمله مع
الجماعة ، ومن أهم هذه النماذج كما لخصها كل من " بابل Pabell وروثمان
Rothman " ما يلي :

١ - نموذج الأهداف الاجتماعية Social Coals Model :

يعتمد هذا النموذج على مفاهيم أساسية هي الوعي الاجتماعي ،
والمسؤولية الاجتماعية ، وتعتمد خدمة الجماعة في أدائها لوظائفها في ظل
هذا النموذج على قاعدة أساسية للمعارف والمهارات الخاصة بالمواطنين
وتفترض وجود انسجام بين الأداء الاجتماعي والصحة النفسية للعضو ، -

وينظر إلى العضو باعتباره كائناً في حاجة إلى الفرصة والمساعدة في منحه إرادة جديدة تدفعه إلى الأمام نحو الآخرين في حالة عادية وتركز على تحويل الأنانية إلى الإسهام الاجتماعي (٦٧) .

يهدف هذا النموذج إلى إكساب القيم الديمقراطية وتعلمها مع التنشئة الاجتماعية ودعم ونموه والعمل للصالح العام من خلال الجماعات (٦٨) .

ويهتم هذا النموذج بالتركيز على المشكلات داخل المجتمعات ، حيث يمارس في المحلات ومجالس الجيرة ومجالس الخدمات المجتمعية ، وأصبح هذا النموذج يستخدم في الوقت الحاضر في توجيه المشكلات الاجتماعية المصاحبة لتنمية المجتمع وتقدمه (٦٩) .

والإعداد الناجح لهذا النموذج أساسه المشاركة الديمقراطية في بداية تكوين الجماعة ، ويمارس الأخصائي دوره كمكن قضى خبرة كبيرة في استراتيجيات العمل الاجتماعي وتكنيكاته يوفرها لأعضاء الجماعة ، وأخصائي الجماعة لا يحدد أهداف الجماعة لأنها كانت مهام الأعضاء وحدهم ، ولكنه ربما يقترح استراتيجيات عمل معينة ، ومن ثم يؤدي دوره كخبير ، وتشجع أنشطة الجماعة التي يعتقد أن نتائجها تقوى وتعزز العمل المشترك ، ويساعد الأعضاء على توطيد علاقاتهم وصلاتهم مع هيئات المجتمع المختلفة ، ويعد الجماعة لمواجهة حقيقة انفصاله عنها وذلك في المرحلة الأخيرة من حياة الجماعة الذي تتطلب منه أن يكون أميناً

فى عرض الحقائق وما وصلت إليها الجماعة من تقدم ونمو وخبرة لأعضائها (٧٠) .

٢ - النموذج العلاجي Remedial Model :

يرجع الفضل فى صياغة هذا النموذج إلى فنتر ، وقد اعتمد فى صياغته على مفاهيم نظرية التحليل النفسى وسيكولوجية الذات ونظرية الدور الاجتماعى ، ويهدف هذا النموذج إلى تعديل السلوك الفردى وتغييره ودعّمه من خلال الجماعة (٧١) .

كما يهدف أيضا إلى تغيير السلوك الإنسانى ومساعدة الأفراد على التخفيف من حدة مشكلاتهم العاطفية والسلوكية (٧٢) .

ويركز هذا النموذج على مشاكل التوافق المتعلقة بالعلاقات الاجتماعية والشخصية والتي يمكن علاجها من خلال الجماعة ، أى أنهم ينظرون إلى الجماعة على أنها وسيلة أو بيئة لعلاج الأعضاء بعد أن يتم تشخيص أهداف كل عضو ، وينظر للأخصائى على أنه " أداة تغيير " ، حيث ييسر التوجيه الذاتى للجماعة (٧٣) .

كما يقوم أخصائى خدمة الجماعة بتسهيل عملية التفاعل التى تحدث بين أعضاء الجماعة ليحقق التغيير من أجل الفرد ، كما أنه يستخدم المعرفة والممارسة فى مساعدة الأفراد على اكتساب إدراك الذات ، وتحسين أداء وظائفهم الاجتماعية ، وتدعم الجماعة العضو وتشجعه على استخدام أساليب جديدة مناسبة لأداء وظائفه (٧٤) .

وفى ظل هذا النموذج تكون الأهداف مخططة مبدئيا ، ويهتم هذا النموذج بالأنشطة التى تيسر بدرجة كبيرة الاعتماد المتبادل الذى يحدث لصالح الأعضاء مع الاهتمام بفردية كل عضو من أعضاء الجماعة وخصائصهم البدنية ، وتدعم مكانة الأعضاء ذوى المكانات الدنيا فى الجماعة من خلال إتاحة الفرص المهمة والمحددة والواضحة لهم ، ويستثير الأعضاء لإبراز طبيعة آرائهم حول المظاهر السلبية والإيجابية المرتبطة بزيادة درجة انغلاقهم وأيضا باستمرار فرص المسؤولية التى يعهد بها إلى الأعضاء ، حيث يتيح الفرصة كاملة للأعضاء فى التخطيط وتنفيذ أنشطة البرنامج مع تماسك الجماعة والاعتقاد بشعور الجماعة بالهوية الذاتية ، وفى نهاية حياة الجماعة يساعد الأعضاء على التقييم من خلال عرض مختصر للنقاط الأساسية ومراجعتها ، وأيضا الاستفادة من فعالية تأثير الجماعة الخارجية ومساعدة الأعضاء فى التخطيط لمقابلة احتياجاتهم من خلال المصائر الأخرى بعد انحلال الجماعة (٧٥) .

وتعتمد الممارسة فى النموذج العلاجى على عدة مبادئ من أهمها :

١ - يجب أن تقام أهداف علاجية خاصة بكل عضو فى جماعة العميل .

٢ - يحاول الأخصائى فى تحديد أهداف الجماعة لكى تتسق مع أهداف العلاج المتنوعة التى تؤكد لها فردية الأعضاء .

٣ - يساعد الأخصائي الجماعة في الاكتساب التدريجي للنظام ، والمعايير والقيم التي تتلاءم مع أهداف الأخصائي العلاجية .

٤ - يمهّد الأخصائي لبناء جلسات ترضى الجماعة وتعتمد على معارف الأخصائي عن الخصائص البنائية للجماعة والعمليات التي تقع بداخلها (٧٦).

٣ - النموذج التبادلي Reciprocal Model :

تأثر هذا النموذج بكتابات " فيلبس Philips (1957) " وتطور بواسطة "شوارتز Schwartz (1971 - 1961) " و " شولمان Shulman (1992) " واعتمد في صياغته هذا النموذج على نظرية الأنساق الاجتماعية ونظرية المجال المعرفي ، ويهدف هذا النموذج إلى التركيز على أهمية الاتصال بين الفرد والجماعة والمجتمع من أجل تحقيق الذات وتبادل المنفعة (٧٨) .

حيث يعتبر هذا النموذج الفرد كائنا يتأثر ويتعدل من خلال علاقاته ، ومن ثم ينظر إليه على اعتبار أنه فرد خلاق ومؤثر وقادر على التغيير والتأثير في علاقاته وفي النظم الاجتماعية وأن هناك اعتمادا متبادلا بين الفرد والمجتمع (٧٩) .

ومن هنا فإن الاخصائيين في النموذج التبادلي يركزون على تبادل المعلومات بينهم وبين غيرهم (٨٠) .

ويمكن للنموذج التبادلي أن يؤدي إلى تحديد مواقف معينة في حياة الجماعة وتوضيحها ، والنظر إليها على أنها سلوكيات اتصالية ينطبق عليها ما ينطبق على عملية الاتصال ، وهذا يعني أن النموذج ينظر إلى كل ما يدور في الجماعة على أنه سلوك اتصالي .

مكونات النموذج التبادلي :-

١ - يعتمد النموذج التبادلي على عملية التفاعل التي يشترك فيها الأخصائي والأعضاء والجماعة والتي تستمر لفترة طويلة باستمرار هدف الجماعة .

٢ - يرتبط النموذج التبادلي بضرورة تحديد أنواع العلاقات التي تكونت داخل الجماعة في إطار عملية التفاعل ، وقد تكون هذه العلاقات رسمية وغير رسمية ، ولكنها تنتج بصفة خاصة نتيجة وجود العملية التبادلية بين أعضاء الجماعة .

٣ - من المكونات الأساسية للنموذج التبادلي الأهداف الأساسية والمصلحة المشتركة لأعضاء الجماعة، حيث إن التبادلية في خدمة الجماعة تعتبر من العمليات المؤثرة في توجيه الأعضاء نحو تحقيق الهدف الجماعي، أو قد يؤدي الهدف الجماعي نحو توجيه العملية التبادلية من خلال الحياة الجماعية .

٤ - يرتبط النموذج التبادلي بالبرنامج الذي تمارسه الجماعة وبتوجيه الأخصائي وما يرتبط به من عمليات اتصالية مشتركة بين كل من الأعضاء والجماعة والأخصائي .

٥ - يرتبط النموذج التبادلي بالإطار التنظيمي الوظيفي الذي يتميز به الجماعة دون غيرها من الجماعات ، حيث يتم في إطار هذا التنظيم الوظيفي تحقيق التبادلية بين الأعضاء والجماعة .

٦ - تتكون التبادلية من المهارات الاجتماعية والفنية والمهنية التي يمكن أن تستخدم في إطار الحياة الجماعية ، فكلما كان العضو قادراً على المشاركة في المواقف الجماعية أثر في تفكير الأعضاء الآخرين وتأثر بهم .

٧ - تركز التبادلية على تحقيق الإشباع الخاصة بالأعضاء ، ويتحقق ذلك من خلال إتاحة الفرصة لكل عضو من الأعضاء للمشاركة في العملية التبادلية (٨١) .

هذا ويبدأ الأخصائي عمله بتحديد العناصر الهامة التي تجمع الأعضاء وتفرقهم ، وربما يقترح بدون إصرار أنشطة البرنامج حيث يؤكد " شوارتز Schwartz " أنه يجب أن تنشأ كل القواعد المتعلقة بالجماعة ، ومن وظيفة الجماعة ومن السلطة الشخصية ، ويلجأ الأخصائي في أدائه لدوره إلى تكتيكات التوضيح والمواجهة والمقارنة مع تركيز اهتمامه على مشاكل معينة

سببها الحالة متعلق بالجماعة ، ومن خلال ما تقدمه الجماعة من أفكار وحقائق ومفاهيم يساعدون الأخصائي على إدراك كيفية المحافظة على ما يقرره من أهداف (٨٢) :

هذا ويقترح ثلاث قواعد أساسية لعمل الأخصائي في النموذج التبادلي وهي :

١ - يساعد الأخصائي الجماعة على أن تقوى أهدافها من خلال التفكير فيما هو عام وما ينشده الأعضاء .

٢ - يؤدي الأخصائي دوره من خلال وضوحه مع الجماعة فيما يريدونه منه لكي يتيسر إعطاؤه والتي يمكن أن تعقد من خلال اتفاق تعاقدى واضح .

٣ - يقوم الأخصائي بمهمة الحفاظ على تركيز العمل عنده ضد محاولة الاعتداء أو التخريب ويكون دور الأخصائي في هذا النموذج بمثابة الوسيط الذي يقرب ويجمع نسق الاحتياجات في الجماعة (٨٣) .

٤ - النموذج التفاعلي Interactional Model :

أسهم في صياغة هذا النموذج " شوارتز Schwartz (1977) " ويعتمد هذا النموذج في صياغته على نظرية العلاقات الاجتماعية ونظرية الاتصال الاجتماعي والنظرية السلوكية ، ويهدف هذا النموذج إلى التركيز على استخدام العملية الجماعية وطبيعة العلاقات وأهمية التفاعل بين أعضاء الجماعة (٨٤) .

ويمكن تعريف طريقة العمل مع الجماعات من وجهة النظر التفاعلية على أنها " طريقة يمكن للأخصائي بواسطتها العمل مع الجماعة لكي تقوم بوظائفها بطريقة يسهم فيها التفاعل الجماعي وأنشطة البرنامج لتحقيق نمو الفرد ، وكذلك الأهداف الاجتماعية المبتغاة ، ويهدف الأخصائي إلى التأثير في العملية الجماعية بحيث يتخذ القرارات كنتيجة لتبادل الآراء وتكاملها (٨٥) .

وأوضح " روبرت فينتر Vinter " أن ممارسة طريقة العمل مع الجماعات تتأكد بالمدخل الديمقراطي الذي يقوم في أساسه على عملية التفاعل ، ثم يأخذ في اعتباره عملية التربية وأهداف التنشئة الاجتماعية ، ثم تحديد بؤرة التأهيل والعلاج (٨٦) .

ومن هنا ينظر النموذج التفاعلي إلى الجماعة باعتبارها نسقا يتفاعل فيه الأفراد ، ويشمل ثلاثة عناصر أساسية هي النشاط والتفاعل ، والعاطفة ، ويتناول هذا المدخل كل مظاهر سلوك الجماعة التي يمكن فهمها من خلال العلاقة داخل العناصر الأساسية (٨٧) .

ويرى " هومنز " أن التفاعل يقصد به التأثير المتبادل بين مختلف الأجزاء ، ويتضمن التفاعل الكلمات والأشكال الأخرى من الاتصال الرمزي ، وبمعنى آخر يحدث التفاعل إذا ما حدث نشاط لجسم الفاعل ، وتتمثل في مشاعر الحزن والسعادة وغيرها وتكمن فيما يقوله أو يفعله الناس (٨٨) .

وتتكون الجماعات نتيجة لعملية التفاعل الذي يتم من خلال التبادل بين أفراد لديهم دوافع واتجاهات ورغبات مشتركة إذ يكفي في البداية دافع وهدف واحد مشترك لتكوين جماعة صغيرة ، وقد تتكون الجماعات بطرق إجبارية مفروضة لا يجمع بين أفرادها دافع أو اهتمام مشترك ، إلا أنه قد يظهر دافع أو أكثر يثير الاتصال ، ويحدث التفاعل بينهم وباستمرار تواجدهم يستمر الاتصال والتفاعل (٨٩) .

وهناك مجموعة من المسلمات التي على أساسها يمارس الخدمة الاجتماعية من وجهة النظر التفاعلية وهذه المسلمات يمكن تلخيصها في الآتي :

- ١ - ضرورة توافر نشاط موجه أطرافه الثلاثة هي :
 - (أ) عميل (فرد - جماعة - مجتمع) .
 - (ب) أخصائي اجتماعي .
 - (ج) مؤسسة من مؤسسات الرعاية الاجتماعية .
- ٢ - وجود مشكلة يشعر بها عميل وتكون لديه الرغبة في مواجهتها وحلها .
- ٣ - أن تتم عملية مساعدة العميل على مواجهة مشكلته وحلها على أساس فكرة الاستثمار والتوظيف الكامل للعلاقة التفاعلية التي تقوم بين المؤسسة من خلال المهنيين العاملين فيها من ناحية والعميل المهتم بالمشكلة والتي توجه إليه الجهود كلها من ناحية أخرى .

- ٤ - أن عملية المساعدة تركز على محورين أساسيين هما :
- (أ) جهاز يتم خلاله الفعل أو العمل الاجتماعي Action System .
- (ب) فرد أو مجموعة من الأفراد يهتمون بمشكلة ويتفاعلون لمواجهتها وحلها معاً (١٠) .
- ويتطلب العمل مع الجماع من وجهة النظر التفاعلية مراعاة ما يأتي :
- ١ - ضرورة وجود مشكلة أو هدف يراد تحقيقه .
 - ٢ - توافر إجماع Consensus حول أهمية الهدف وضرورة تحقيقه .
 - ٣ - أن يتمكن عضو الجماعة من تحقيق ذاته والمشاركة الفعالة في العملية الجماعية من خلال النشاط الجماعي .
 - ٤ - إن عملية المساعدة ليست عملية مهنية فحسب يقوم بها إخصائيو العمل مع الجماعات بقدر ما هو نشاط تبادلي تفاعلي ومشاركة فعالة لأعضاء الجماعة .
 - ٥ - ضرورة تقدير معارف كل عضو من أعضاء الجماعة وخبراته ومهاراته والتأكيد على أهمية أثر تبادل الآراء والخبرات والمهارات وتكامل الأنشطة والجهود عند صنع القرارات المرتبطة بمواجهة المشكلات وحلها .
 - ٦ - إن تحقيق نمو الفرد والأهداف الاجتماعية للجماعة لا يحدث عادة في خطوة واحدة ولكن يحدث على مراحل متتابعة .

٧ - إن طبيعة العلاقة ونوعها وقوتها بين أعضاء الجماعة من ناحية وأخصائي العمل مع الجماعة من ناحية أخرى تعتبر متغيرات أساسية من حيث تأثيرها على النشاط التبادلي التفاعلي .

٨ - إن العمل مع الجماعة يتم باعتبار الجماعة نسقاً يقوم على العلاقة المشتركة بين الأخصائي وعميله ، وأن هذا النسق يجب أن نعتبره عند التعامل نسقاً متكاملاً من النسق أو الأنساق الأكبر منه ، ويجب العمل على دعم العلاقة بين الجماعة والأنساق الأخرى .

٩ - تنسيق أنشطة الجماعة وتكاملها مع أنشطة الجماعات الأخرى في نفس المؤسسة وتكامل أنشطة المؤسسة مع أنشطة المؤسسات الأخرى الموجودة في المجتمع المحلي .

١٠ - إن مدى كفاءة قيام أخصائي الجماعة بدوره وتوظيف معارفه ومهاراته يرتبط بأربعة متطلبات أو متغيرات هي :

(أ) طبيعة مستوى الإعداد المهني ونوعه ومستواه .

(ب) طبيعة بداية عمله مع الجماعة وطريقها .

(ج) طبيعة المسؤوليات الرئيسية التي تسند إليه .

(د) الإنجازات التي تتحقق نتيجة لعمله مع الجماعة ومستواها من

حيث الكم والكيف ، وكذلك من حيث الأساليب التي أتبع في تحقيقها (٩١) .

٥ - المدخل التّموي Development Model :

أسهم في صياغة هذا النموذج كل من " تروپ Tropp وجرجس كويل Crace وولسون ورايلاند Wilson and Ryland وهيلين وفيلبس Helen and Philips ووليام شوارتز Wiliam Schwarts " حيث يركز المدخل التّموي على الأداء الاجتماعي أكثر من الناحية المرضية أو اللاسواء ، كما يهتم بتحقيق الذات أكثر من الناحية العلاجية ، ويرى المدخل التّموي الأفراد أشخاصاً يمكن استثارة قدراتهم الكامنة وطاقاتهم ليحققوا درجة مناسبة من فهم النفس وتحقيق الذات ، وكذلك فهم الآخرين والتفاعل معهم ، والإحساس بالمواقف الاجتماعية داخل الجماعة والقيام بالعمل الاجتماعي عن طريق الجماعة ، كما أن المدخل التّموي يحدد مجموعة الأغراض التي تهدف إليها الخبرات الاجتماعية ، والتي تتضمن تحرير الفرد من مشاعره التي تعوق أداءه الاجتماعي كالغضب والخوف والشعور بالذنب ، وتنمية نقاط القوة عنده ، والعمل على ظهور ما عنده من قوى كامنة ، وذلك عن طريق الشعور بالانتماء إلى الجماعة ، وكل هذا يؤدي إلى احترام الفرد لذاته ، هذا بالإضافة إلى أن وجود الفرد في الجماعة يتيح الفرصة له بأن يرى أشخاصاً آخرين يمرون بمواقف شبيهة بالمواقف التي يمر هو بها ، وكيف يتصرفون فيها ، فيتعلم منهم ويصبح قادراً على تقويم سلوكه في المواقف المختلفة ، وهذا يؤدي إلى نموه وزيادة أدائه الاجتماعي (١٢) .

هذا ويركز الاتجاه التتموى عنى الأداء الاجتماعى للأفراد مرتكزا على مبادئ أساسية هى :

١ - نهتم الخدمة الاجتماعية بالأداء الاجتماعى على المستوى العلاجى والوقائى والتنمية .

٢ - يمكن ملاحظة سلوك الأفراد ومقارنته بالواجبات المتعارف عليها .

٣ - يحاول الفرد باستمرار السيطرة على أدائه الاجتماعى رغبة فى التوفيق بين علاقاته وواجباته ويكون ذلك بدرجات متفاوتة .

٤ - عناصر سلوك الأداء الاجتماعى هى .

- كفاءة القيام بالواجب .
- المسئولية تجاه الآخرين .
- إشباع احتياجات الذات (١٣) .

ويستهدف المنخل التتموى الأمور الآتية :

١ - التخلص من المشاعر السلبية المعوقة للأداء السليم .

٢ - تدعيم قوى الذات لزيادة الثقة بها والتقدير لها .

٣ - مساعدة الفرد على إدراك الواقع بموضوعية .

٤ - مساعدة الفرد على تقييم ذاته بموضوعية (١٤) .

ويقوم الأخصائى من خلال المدخل التتموى بمساعدة الأفراد لى تخدموا قدراتهم فى زيادة أدائهم الاجتماعى من خلال خبراتهم الجماعية ، ذلك مساعدة الجماعات لتحمل مسئولياتهم وتقوم بوظائفها وتحقيق راضها .

وتتركز مساعدة الأخصائى فى هذا المدخل على مجالات ثلاث

- تحقيق هدف الجماعة ، حيث يعمل الأخصائى مع الجماعة لمساعدتها على تحقيق أهدافها وذلك عن طريق :

(أ) زيادة فاعلية الجماعة .

(ب) حيوية الجماعة : مساعدة الجماعة على تنمية قدراتها على الاستجابة البنائية للمواقف المختلفة التى يمر بها .

(ج) المسئولية الجماعية : مساعدة الجماعة على تحمل مسئولياتها والوفاء بالتزاماتها إزاء الأعضاء والمؤسسة والمجتمع .

- العلاقات بين الأعضاء : عندما يرتبط الأعضاء مع بعضهم داخل الجماعة لتحقيق هدف مشترك فإنهم يشتركون فى نوع من التفاعل الأدائى Instrumental interaction وقد يتفقون أو يختلفون داخل الجماعة ويكون ذلك على شكل مواقف كالعدوان أو الانسحاب الاجتماعى واللوم .

لذا يجب على الأخصائى عندما تتعارض التفاعلات المعبرة مع تحقيق هدف الجماعة ، أن يقوم بتبصير الجماعة بما يقوم به الأعضاء ونتيجة لذلك يعدل البعض من أدائه ويقبل البعض الآخر أداء الآخرين ، ويصبح الأعضاء أكثر إيجابية نحو تحقيق هدف الجماعة ، أما إذا كانت التفاعلات المعبرة لأعضاء الجماعة إيجابية تعمل على تحقيق الهدف فيجب على الأخصائى أن يقوم بتوضيح ذلك للأعضاء حتى يزيد تعاونهم وإسهامهم فى تحقيق هدف الجماعة .

٣ - تحقيق الذات : ويعنى ذلك أنه يجب على الأخصائى أن يستثمر نشاط الجماعة لإيجاد الوسط الاجتماعى الصالح الذى يتمكن فيه كل عضو من تحقيق ذاته ويزيد أداؤه الاجتماعى (١٥) .

من هنا يرى أصحاب هذا المدخل أن أى جماعة تساعد الأفراد على حل مشكلاتهم تسمى جماعة علاجية ، يطلقون على هذه المساعدة مفهوم العلاج الجماعى Croup Therapy .

٦ - المدخل التنظيمى البيئى : Organizational Environmental

أسهم فى صياغة هذا النموذج كل من " جلوسر Glosswr وجرافين Garvin (1977) " ويمثل هذا النموذج وجهة نظر جامعة متشجين

Michigan University ويرتكز هذا المدخل على جانبين أساسيين هما :

١ - أن البيئة الاجتماعية تعتبر مصدراً أساسياً للأنماط السلوكية للفرد ، كما أنها تعتبر أداة لتعديل هذا السلوك .

٢ - يمكن للفرد مع غيره من الأفراد أن يلعب دوراً فعالاً في البيئة واستغلالها استغلالاً بناءً أو تغييرها بغرض مقابلة حاجاته ، ومن هنا يركز هذا المدخل على استخدام البيئة لتغيير الأفراد (٩٦) .

ويركز " جيرمان Germin " أن هذا المدخل يوجه نحو تحسين التحولات التي تحدث بين الناس وبيئاتهم حتى تزداد قدراتهم ويمكنهم التوافق مع بيئتهم التي يعيشون فيها ويؤدون فيها وظائفهم وأدوارهم الاجتماعية ، ومن هنا يسهم هذا المدخل بالمعرفة العلمية التي تتعلق بالعلاقات الإنسانية ، والتي تتأثر بالتغيرات السريعة التي تحدث في البيئة الاجتماعية والفيزيائية ، وتطوير البيئة التي يعيش فيها الإنسان (٩٧) .

- ويشير " ماكس سبورين Max Siperin " إلى أن هذا المدخل يساعد الممارسين (المهنيين) على تكامل أهدافهم الدراسية ، ويوضح ديناميكية فهم الناس لبيئاتهم الثقافية والاجتماعية ، كذلك يفيد في وضع استراتيجيات المساعدة ، وذلك من خلال ما يوضحه للقدرات والإمكانات المتاحة في البيئة والتي يمكن استخدامها في تحقيق أهداف عملية المساعدة (٩٨) .

ويعتمد هذا المدخل على مجموعة من المبادئ من أهمها :

- ١ - الأداء الاجتماعي .
- ٢ - احترام الفرد .
- ٣ - التدخل في البيئة .
- ٤ - أولويات الخدمات .

وينظر هذا المدخل إلى الجماعة على أنها بيئة اجتماعية وأداة لتحقيق أهداف كل من الأخصائي والجماعة ، وذلك من خلال تشجيع ألوان الضغط التي تستمدّها الجماعة ومحاكاة الأعضاء بعضهم للبعض الآخر ، والقواعد التي تضعها الجماعة والمعايير السائدة فيها ، وتأثير الجماعة على البيئة ، ومن هنا نرى أن الجماعة أداة حيوية لتغيير الأفراد أو الموقف الاجتماعي أو كلاهما (٩٩) .

ويتمثل دور الأخصائي في حل مشكلات الأعضاء وتحقيق أهدافهم وزيادة أدائهم الاجتماعي ، حيث يقوم الأخصائي باختيار الأعضاء ، وتكوين الجماعة ، ويتفاعل مع الأعضاء بطريقة مباشرة لتعديل سلوكهم أو يتفاعل بطريقة غير مباشرة ليعدل من ظروف الجماعة ومواقفها ، أو يتدخل في البيئة خارج الجماعة بطريقة تعمل على مساعدة أعضاء الجماعة ككل ، كما أنه يقوم بالتنسيق بين الجهود المتبادلة بين الفرد والجماعة وما تحدثه البيئة الخارجية من تأثير على الجماعة وأعضائها (١٠٠) .

وعموماً ينظر هذا النموذج إلى الجماعة على أنها بيئة اجتماعية ووسيلة وأطر يحقق فيه كل من الأخصائي والجماعة أهدافها من خلال :

١ - أساليب الضبط التي تستخدمها الجماعة .

- ٢ - تحقيق قدر من التجانس بين أعضاء الجماعة .
 - ٣ - بعض القواعد والمعايير التي يتفق عليها الأعضاء .
 - ٤ - قيام الجماعة بمساعدة الأخصائي بعمليات التأثير بالبيئة الخارجية والتأثر بها .
 - ٥ - جهود الأخصائي لكي يدعم قدرات الأعضاء للتعاون من أجل تحقيق أهدافهم (١٠١) .
 - ٧ - المدخل الوقائي والتأهيلي لطريقة العمل مع الجماعات :
- ينظر المدخل الوقائي والتأهيلي لطريقة العمل مع الجماعات على أنها أسلوب لخدمة الأعضاء من خلال الجماعات التي يتوفر فيها علاقة الوجه للوجه بهدف إحداث التغيير المرغوب فيه من خلال مشاركة الأعضاء في أنشطة الجماعة ..
- كذلك يعمل هذا المدخل على إحداث التغيير الفعال ، والتقليل من الصعوبات التي تواجه الأعضاء المعاقين على أداء وظائفهم الاجتماعية وأدوارهم (١٠٢) .
- ويهدف المدخل التأهيلي إلى إحداث تغييرات في الأعضاء للتخفيف من أثر الإعاقة ، وتحسين وظائف الأعضاء وقدراتهم ليتمكنوا من أداء أدوارهم الاجتماعية بصورة أكثر إيجابية (١٠٣) .

أما المدخل الرقائى فيهدف إلى مساعدة الناس على إنجاز أهدافهم ، ومواجهة الضغوط الاجتماعية التى تعترضهم لتحقيق النكيف ، ومقاومة الانحراف ، وتتم عمليات التأهيل والوقاية من خلال الجماعات ، وذلك عن طريق تفاعلات الوجه للوجه التى تحدث داخل الجماعة الصغيرة ويستمر هذا التفاعل لإحداث التغيير المرغوب فى الأفراد أعضاء الجماعات (١٠٤) .

- تعقيب على مداخل طريقة العمل مع الجماعات ونماذجها :

من خلال العرض السابق نجد تعدد وتنوع مداخل ونماذج طريقة العمل مع الجماعات ، وكل هذه المداخل تحاول مساعدة الأعضاء من خلال الجماعات المتعددة وعمل الجماعات مع بعضها لتحقيق هدف المجتمع ككل .

فبعض هذه المداخل يركز على توجيه المشكلات المصاحبة لتنمية المجتمع وتقدمه ، ويعمل على إكساب القيم الديمقراطية وتعليمها ، وهذا من خلال نموذج الأهداف الاجتماعية ، وبعضها يهدف إلى تعديل السلوك الفردى وتغييره ودعمه من خلال الجماعة ويركز على مشاكل التوافق المتعلقة بالعلاقات الاجتماعية والشخصية ، والتى يمكن حلها من خلال الجماعة ، أى أنهم ينظرون للجماعة على أنها بيئة لعلاج الأفراد ، وهذا النموذج يسمى النموذج العلاجى .

وبعضها أيضا يهدف إلى إيجاد اتصال بين الفرد والجماعة والمجتمع ، ذلك من أجل تحقيق ذات الفرد ، وتبادل المنفعة بينه وبين الجماعة . المجتمع ، ويركز هذا النموذج على عملية التبادل ، والتفاعل التي تحدث ما بين الفرد والجماعة والمجتمع ويسمى النموذج التبادلي ، والبعض الآخر يهدف إلى التركيز على استخدام العملية الجماعية وطبيعة العلاقات التي وجد بين الأفراد والجماعة وأهمية التفاعل الذي يحدث بين أعضاء الجماعة ، حيث يتفاعل أعضاء الجماعة مع بعضهم البعض من أجل تحقيق الأهداف المشتركة ويسمى هذا بالنموذج التفاعلي .

كما تستخدم طريقة العمل مع الجماعات ، أحد المداخل التي يركز على الأداء الاجتماعي أكثر من الناحية المرضية أو اللامواء ، كما أنه يهتم بتحقيق الذات أكثر من الناحية العلاجية ، كما يرى هذا المدخل أن لأفراد عندما يكونون في جماعة واحدة وتتشابه ظروفهم مثل الأطفال المعاقين سمعياً (ولهم سمات واحدة ، فإن ذلك يساعدهم على حل مشكلاتهم وسرعة التخفيف منها ، ويسمى ذلك بالمدخل التنموي .

وهناك بعض المداخل التي تركز على البيئة الاجتماعية باعتبارها أداة رئيسية لتعديل سلوك الأفراد ، حيث تلعب البيئة دوراً هاماً في تعديل سلوك لأعضاء وتغييرها ، ويسمى ذلك بالمدخل التنظيمي البيئي .

وأخيرا يوجد المدخل الوقائي الذي يهدف إلى إحداث التغيير الفعال للأعضاء ولا سيما الأعضاء المعاقين ، وذلك من خلال الجماعات التي يتوفر فيها علاقة الوجه للوجه .

وهذه هي أهم النماذج والمداخل التي تستخدمها طريقة العمل مع الجماعات .

حادى عشر : تكامل طرق الخدمة الاجتماعية :

منذ اللحظة الأولى التي يولد فيها الفرد نجد أنه يعيش داخل جماعة ، فكل فرد يولد داخل الأسرة له صفاته الخاصة الجسمية والعقلية والنفسية والاجتماعية ، ولا يتفق فردان مع بعضهم ، حيث توجد فروق فردية تميز كل فرد عن الآخر ، نجد أن هذا الفرد ينشأ داخل جماعة الأسرة ويتعلم منها القيم الاجتماعية والمثل والتقاليد والعادات من خلال عملية التنشئة الاجتماعية Socialization .

كما أن الفرد يضم إلى أكثر من جماعة فى المجتمع ، فهناك جماعة النادى ، وجماعة الأصدقاء ، وجماعة المدرسة ... إلخ ، والفرد يتعامل مع كل هذه الجماعات ، كما أن الفرد لا يعيش بمعزل عن المجتمع فهو يتأثر بالمجتمع وبكل أحداثه وتاريخه ويؤثر فيه ، كما يتأثر الفرد بثقافة المجتمع وتقاليد وقيمه ، لذا فهناك علاقة ارتباطية قوية بين الفرد والجماعات التي ينتمى إليها والمجتمع .

وهنا فمهنة الخدمة الاجتماعية مهنة إنسانية تتعامل مع الفرد من خلال (خدمة الفرد) ومع الجماعات من خلال (خدمة الجماعة) ومع المجتمع من خلال (طريقة تنظيم المجتمع)، وهذه الطرق الثلاثة ليس بمعزل عن بعضها ولكنها مترابطة مع بعضها، ومتماسكة وتؤدي غرض واضح وهو مساعدة الأفراد والجماعات والمجتمعات.

فطرق الخدمة الاجتماعية كأعضاء في جسم واحد، ولا شك أن فلسفة ومبادئ هذه الأعضاء مرتبطة إن لم تكن هي فلسفة ومبادئ هذا الجسم، أي أن فلسفة طرق الخدمة الاجتماعية والمبادئ التي تراعى عند استخدامها هي فلسفة ومبادئ الخدمة الاجتماعية نفسها، هذه الفلسفة التي تقوم على الأسلوب الديمقراطي الذي يعتمد على الإيمان الكامل والعميق بقيمة الإنسان واحترام فروقه الفردية، وحرية إرادته، وما يختاره لنفسه، وحقه في أن ينتقى ويختار ما يريد أن يؤديه مع احترام حقوق الآخرين من الناس وإمكانيات المجتمع الذي يعيش فيه، كما أن الخدمة الاجتماعية وما تشمله من طرق تهدف إلى تسهيل عملية التكيف الاجتماعي للأفراد عن طريق تنمية واستغلال العلاقات الاجتماعية والإنشائية التي بواسطتها يوفون ويحققون بكفاية وجدارة مسئولياتهم الاجتماعية، أي أن طرق الخدمة الاجتماعية لا تختلف من حيث الأساس وهو سعادة ورفاهية الناس وإيجاد علاقات طيبة مرضية بينهم، ولو أنهم يختلفون من حيث الوظيفة التي يؤديونها سواء تعاملنا معهم على أساس العلاقات الفردية كما في خدمة الفرد، أم تعاملنا معهم

على أساس استخدام الخبرات الجماعية لمساعدتهم كما في خدمة الجماعة، أم تعاملنا مع المجتمع كوحدة واحدة كما في تنظيم وتنسيق المجتمع .

والمبادئ التي تستخدمها طرق الخدمة الاجتماعية جميعها بوجه عام واحدة كما سبقت الإشارة إلى ذلك ، فجميعها تنظر إلى العميل كوحدة واحدة أو ككل لا يتجزأ سواء أكان فرداً أم جماعة أم مجتمعا ، وتقدم له الخدمة على أساس من الدراسة والعلاقة التي يجب أن تقوم وتنمو بين الأخصائي والعميل ، والتي على أساسها يتقبل الأخصائي العميل - فرداً أو جماعة أو مجتمعا - كما هو ، ويبدأ العمل معه حيث هو ، وأن الهدف العام هو نمو العميل ومساعدته لإيجاد علاقات طيبة ومرضية بين الأفراد والجماعات ، وذلك على أساس ديمقراطي ، وأن للعميل الحرية في قبول أو رفض خدمات المؤسسة والأخصائي ، أي أن له حق تقرير ما يرى تقريره ، ولا تفرض عليه خطط أو برامج معينة .

هذا ، ونرى أن الأخصائيين الاجتماعيين يعملون مع الأفراد والجماعات بدرجات مختلفة ، وذلك حسب الظروف التي يعمل فيها هؤلاء الأخصائيون وعلاقاتهم بخدمة الأفراد والجماعات .

وأخصائي خدمة الفرد لا يتصل فقط بالأفراد عن طريق المقابلات ذات العلاقات المباشرة بل يتصل أيضا بالأسر والجماعات في المستشفيات وغيرها من الجماعات ذات الأهمية للأفراد الذين يسعى لخدمتهم ،

وكذلك قد يقوم أخصائى خدمة الفرد بتمثيل مؤسسته والاشتراك فى مجالس واتحادات المؤسسات الموجودة فى المجتمع ، ويتحمل مسئوليات العمل فى الجماعات واللجان المختلفة ، مستخدماً معلوماته فى الخدمة الاجتماعية ومبادئها ، وهنا يجب أن ندرك أنه لم يصبح أخصائى جماعة أو مجتمع .

وأخصائى الجماعة يعمل مع الأفراد كما يعمل مع الجماعات ، فهو يقابل الأعضاء الجدد عند حضورهم للمؤسسة أول مرة لى يعرف رغباتهم ويساعدهم على اختيار أوجه النشاط التى يريدون ممارستها ، كما قد يعرف شيئاً عن علاقاتهم فى الأسرة وفى المدرسة وبعض المعلومات الأخرى التى قد تساعد على خدمتهم ومساعدتهم فى المستقبل ، كذلك يقابل الأخصائى الذى قد تساعد على خدمتهم ومساعدتهم فى المستقبل . كذلك يقابل الأخصائى الأعضاء غير المرتاحين فى الجماعة ، ويناقشهم فى الأسباب الداعية لذلك ، وما يمكن عمله لراحتهم ، كما يقابل أيضاً الموظفين المنتجين فى الجماعة ، ليساعدهم ويعلمهم تادية وظائفهم على وجه سليم ، كما أن بعض الأفراد قد يكون سلوكهم مقلداً لبعض أعضاء الجماعة ، أو خطراً على كيان الجماعة كلها ، فيجتمع بهم الأخصائى - كل فرد على حده - لمساعدتهم على تعديل سلوكهم ، وهنا يجب أن نعرف أن أخصائى الجماعة فى كل هذه المواقف لم يصبح أخصائى خدمة فرد ، بل هو يستعمل معلوماته

ومهاراته في الخدمة الاجتماعية بصفة عامة في معاملاته مع الأفراد وذلك لخدمة الجماعة وأعضائها :

وأخصائى تنسيق المجتمع يعمل أيضا مع الأفراد والجماعات لجمع المعلومات وإثارة اهتمام الأفراد والجماعات عن المشكلات المختلفة بالمجتمع والموارد التى يمكن بها حل هذه المشكلات وكذلك تنسيق الخدمات ، وذلك عن طريق المقابلات مع الأشخاص ذوى النفوذ فى الحى كأعضاء مجلس الشعب أو المدرسين أو الأخصائيين الاجتماعيين .. إلخ ، وكذلك الملاحظة Observation كملاحظة جماعة من الأطفال فى نادى، أو شبان فى مصنع، لمعرفة حالتهم الصحية مثلا ، وكذلك الاستماع ، وذلك فى بعض الاجتماعات العامة لدراسة بعض المشكلات فى المجتمع ومناقشتها ، وكذلك عمل اجتماعات مع بعض الجماعات لدراسة ومناقشة بعض الموضوعات الخاصة بهم ، وهنا أيضا لم يصبح أخصائى خدمة المجتمع أخصائى خدمة فرد أو أخصائى خدمة جماعة بل هو يستعمل معلوماته ومهاراته فى الخدمة الاجتماعية عامة فى معاملاته مع الأفراد والجماعات وذلك لخدمة المجتمع .

والخلاصة أن طرق الخدمة الاجتماعية مرتبطة ببعضها ارتباطا وثيقا وأن الاختلاف بينها هو من ناحية الوظيفة التى تؤديها كل منها كما سبقت الإشارة إلى ذلك (١٠٥) .

ثاني عشر : عناصر ممارسة طريقة العمل مع الجماعات (١٠٥) :

تتضمن الممارسة بطريقة العمل مع الجماعات ثلاثة مستويات رئيسية تشير إليها في التالي :

- (أ) مستوى الأخصائي الممارس للعمل مع الجماعات بصورة مباشرة .
- (ب) مستوى المشرف الذي يوجه أخصائي العمل مع الجماعات .
- (ج) مستوى الإدارة الذي يقنن بإدارة المؤسسات أو المخطط أو رسم السياسة لممارسات طريقة العمل مع الجماعات .

وتستند الممارسات المباشرة مع الجماعات على أربعة عناصر أساسية هي :

- (أ) الجماعة وأعضاؤها .
- (ب) أخصائي الجماعة .
- (ج) مؤسسة العمل مع الجماعات .
- (د) البيئة والمجتمع الذي تنتمي إليه الجماعة .

وفيما يلي تحديد موجز لمعالم كل من هذه العناصر :

أولا : الجماعة وأعضاؤها :

تعتبر الجماعة الصغيرة وحدة العمل الأساسية في طريقة العمل مع الجماعات ، فالفرد غالباً ينتمي إلى عديد من الجماعات ، فهو ينتمي بحكم

الواقع إلى جماعة الأسرة والجماعة الدينية وجماعة العمل وجماعة المدرسة، وهو يمكن أن يكون عضواً في جماعات أخرى كالنقابة أو الرابطة أو النادي أو الجيرة وما إلى ذلك من الجماعات، وتتعدد الأدوار الاجتماعية التي يقوم بها الفرد داخل هذه الجماعات بحسب نوعها وطبيعتها كأب أو كموظف أو كصاحب عمل.

ولكن جماعة خصائص معينة لعضويتها، والجماعة التلقائية قد لا تحدد هذه الشروط في كلمات أو عبارات، لا أن العضو يعلم أنه ينتمي إلى الجماعة ويلتزم بالشروط التي تمنحه العضوية، كما يعلم أن العضوية تفرض عليه أنواعاً معينة من السلوك والتصرفات، والاستجابات نحو المواقف التي تهتم بها الجماعة.

ثانياً : أخصائي الجماعة :

وهو أساساً أعد للعمل مع الجماعات، ودرّب تدريباً نظرياً وعملياً وتطبيقاً عن طريق الدراسات النظرية والممارسات العملية والتطبيقية، وعادة يتطرق إلى الذهن عند ذكر أخصائي العمل مع الجماعات، الأخصائي الميداني الذي يعمل بصورة مباشرة مع الجماعات، والواقع أن هذا المستوى من الخدمة هو القاعدة الأساسية للعمل، ويمارس أخصائي العمل مع الجماعات فنياته ومهاراته في الجماعات المختلفة التي يعمل معها وجهاً لوجه وبشكل مباشر.

أما المفهوم الأشمل بالنسبة لأخصائى العمل مع الجماعات فإنه يعنى مختلف مستوياته المهنية ، فبالإضافة إلى مستوى العمل المباشر على الجماعات هناك تسهيلات أخرى للممارسة كمستوى الأخصائى المشرف أو المدير أو المخطط أو واضع السياسة ، ولكل من هذه المستويات أدوار عمل تتفق وطبيعة وظائفها مما يتطلب قدراً متوافقاً من المعرفة المهنية والخبرة الميدانية .

ثالثاً : مؤسسة العمل مع الجماعات :

وتعتبر المؤسسة إحدى العناصر الأساسية للعمل مع الجماعات باعتبارها حلقة الاتصال بين الجماعات والمجتمع . وهناك مؤسسات أولية للصبيان والشباب وبيوت الجوار والمراكز الاجتماعية والجمعيات المختلفة والأندية تعمل على تحقيق أهداف الطريقة بشكل مباشر ، كما أن هناك مؤسسات ثانوية تستخدم طريقة العمل مع الجماعات لتحقيق وظائفها الأساسية أو المتخصصة كالمدارس والمصانع والمستشفيات وغيرها ، ولمؤسسة العمل مع الجماعات الأولية تنظيماتها وإدارتها التى تتضح فى قوانينها ولوائحها ، ويجدر الإشارة هنا إلى أن طريقة العمل مع الجماعات تمارس أيضاً مع الجماعات خارج مؤسسات العمل مع الجماعات كما يحدث بالنسبة لجماعات الشباب التى لا تنتمى إلى أندية أو مراكز والتى تمارس أنشطتها فى الشوارع أو الأحياء . بل يخصص فى بعض المؤسسات أخصائى يعمل مع جماعات البيئة المحلية أينما توجد أو تنتقل من مكان إلى آخر .

وهناك مؤسسات حكومية أخرى أهلية تعمل مع الجماعات ، وتهتم المجتمعات الديمقراطية بالمؤسسات الأهلية التى تعمل مع الجماعات باعتبار أن هذه المؤسسات يدعمها المواطنون ويشاركون فى خدماتها وتوجيه خططها .

وتخدم مؤسسات العمل مع الجماعات فئات من الأطفال ، والصبيان ، والشباب ، والناضجين ، وكبار السن كما تمتد جهود المجتمعات الريفية والحضرية والبدوية وغيرها . كما تركز الطريقة على أنواع محددة من المؤسسات لكل فيها وظائفها كمؤسسات الإقلال من الإنحراف - ومؤسسات التنشئة الاجتماعية - ومؤسسات الضبط الاجتماعى - ومؤسسات التأهيل الاجتماعى .

رابعاً : البيئة والمجتمع :

لا يمكن أن يمارس العمل مع الجماعات فى عزلة عن البيئة والمجتمع الذى تنتمى إليه الجماعات الإنسانية ، وإذا كان الهدف من هذه الطريقة تنمية قدرة الفرد وخبراته فى ضوء أوضاع المجتمع ومتطلبات نموه فيعنى ذلك أن كلا من الفرد والجماعة ملتزم بواقع المجتمع اجتماعياً واقتصادياً ، وكذلك كل منهما مشاركاً فى مواجهة أوضاع ومتطلبات البيئة أو المجتمع الذى ينتمى إليه ، لذلك يراعى عند ممارسة طريقة العمل مع الجماعات التعرف على احتياجات ومشكلات البيئات والمجتمعات التى تحتوى الجماعات التى يعمل معها ، باعتبار أن احتياجات ومشكلات

أعضاء الجماعات هي أصلاً انعكاسات بيئية أو مجتمعية ، إضافة إلى أن البيئات والمجتمعات تتضمن مصادر بشرية ومادية يمكن الاستعانة بها في النهوض بخطط وبرامج الجماعات ، كذلك يصبح من المحتم أن تشارك الجماعات وقياداتها المهنية والتطوعية في حركة البيئات والمجتمعات التي تعيش فيها .

وسوف نتعرض إن شاء الله إلى كل عنصر من هذه العناصر بشئ من التفصيل أثناء عرض محتويات الكتاب

ثالث عشر : العلاقة بين خدمة الجماعة والترويح :

الترويح هو النشاط المقصود لذاته الذي يشعر بعده الإنسان بالبهجة والسرور واللذة والاستمتاع سواء مارس الإنسان هذا النشاط بمفرده أو مع جماعة، وذلك في وقت فراغه دون ضغط أو إجبار ، وقد يكون هذا النشاط جسمي أو عقلي ، سلبي أو إيجابي . بناءً أو هدام حكومي أو أهلي ، ويغلب على الترويح في الوقت الحاضر 'الاهتمام بالنشاط الجسماني' ، وهذا مما دعى الكتاب بتسميته الترويح الجسماني Physical Rereation والترويح في المجتمع له أهدافه التربوية وليس مجرد نشاط بديل للاستمتاع وشغل أوقات الفراغ .

وقد ارتبطت خدمة الجماعة بالترويح فقط في إحدى مراحل التطور المهني للخدمة الاجتماعية بعامه وخدمة الجماعة بخاصة ، ولأزال الكثير من

الناس يظن أن الترويج والعمل مع الجماعات في مؤسسات خدمة الجماعة شئ واحد ، إلا أن هذا الظن غير صحيح ، فالترويج يهتم ويتركز حول استغلال وقت الفراغ استغلالاً طيباً وبطريقة مرضية ، هذا الرضا الناتج والمشترك من الاشتراك في أوجه النشاط ذات الطبيعة الترويحية ، كما أنه يمكن عن طريق التوجيه السليم للأفراد والجماعات في أثناء ممارستهم لأوجه نشاطه أن يسهم إلى حد كبير في نموهم وتعليمهم المهارات المختلفة ، وغرس القيم الصالحة فيهم .. كالصدق والتعاون والمحبة .. إلخ ، أى أن للترويج أهدافه الاجتماعية والذاتية ، أما الخدمة الاجتماعية فتختتم بالرفاهية العامة للأفراد والجماعات ، وخدمة الجماعة كطريقة من طرق الخدمة الاجتماعية تهتم بزيادة الأداء الاجتماعى للأفراد والجماعات والوصول إلى الأهداف الاجتماعية المطلوبة عن طريق الخبرات الجماعية مستخدمة أوجه النشاط المختلفة التى قد يغلب عليها طابع الترويج فى بعض الأحيان .

هذا ، ويمكن القول أيضاً أن خدمة الجماعة هى طريقة يمكن استخدامها فى مجالات مختلفة من بينها المجال الترويجى .

وتزيد خدمة الجماعة من القيمة الإيجابية والإنمائية للترويج ، ويمكن إرجاع ذلك إلى ثلاثة عوامل رئيسية :

١ - زيادة استمتاع الأفراد بالترويج ، وذلك عن طريق تحسين العلاقات الإنسانية بينهم ، ومقابلة حاجاتهم النفسية والاستفادة من مزايا الانضمام إلى الجماعات .

٢ - تعمل خدمة الجماعة على مساعدة الأشخاص الذين يعانون بعض الصعوبات التي تمنعهم من الاستمتاع بالترويح ليتمكنوا من الاستمتاع به إلى أقصى حد ممكن .

٣ - تزيد خدمة الجماعة من المزايا التي تعود على الإنسان من ممارسته للنشاط الترويحي ، ولا يقتصر ذلك على زيادة مهارته في الموسيقى أو الرسم أو أى هواية أخرى ، بل يتعدى ذلك إلى بث روح الثقة في الأفراد والجماعات وتحمل المسؤولية الاجتماعية وتدريبهم على الأسلوب الديمقراطي والعمل على الوصول إلى الأهداف الاجتماعية بصفة عامة (١٠٧) .

رابع عشر : العلاقة بين خدمة الجماعة وخدمة الفرد :

- توجد علاقة ارتباطية وثيقة بين خدمة الفرد وخدمة الجماعة ، ومما لا شك فيه أن خدمات خدمة الفرد وخدمة الجماعة ضرورية ومهمة جدا ، وهى أساسية وحيوية فى برامج الرفاهية الاجتماعية ، وترجع أهمية ذلك إلى أن كلا من النوعين من الخدمات يكمل الآخر ، بل هو لازم وضرورى له . فالفرد الذى تقوم خدمة الفرد بمساعدته غالبا ما يحتاج إلى الخبرات الجماعية وكذلك الفرد المشترك فى برامج خدمة الجماعة قد يحتاج إلى مساعدة الفرد، ويضاف إلى ذلك أن الأخصائيين المشتغلين فى كل من ميادين خدمة الفرد وميادين خدمة الجماعة يستفيدون ويتعلمون من خبرات بعضهم .

وترمى كل من خدمة الفرد وخدمة الجماعة إلى خدمة الأفراد وإن اختلفت الوسائل والبرامج ، والمبادئ التى تسير عليها خدمة الجماعة تشابه إلى حد كبير المبادئ التى تسير عليها خدمة الفرد .

والتعاون بين خدمات خدمة الفرد وخدمة الجماعة يجب أن يقوم على أساس الرغبة الصادقة من جانب الأخصائيين حتى يمكن تقديم أحسن خدمة ممكنة للأفراد والجماعات ، لذلك يجب أن يكون هناك استعداد من جانب أخصائى خدمة الفرد ليعرف نوع العمل الذى يقوم به أخصائى خدمة الجماعة ، كما أنه يجب على أخصائى خدمة الجماعة أن يعرف نوع العمل الذى يقوم به أخصائى الفرد وكذلك الخدمات التى تقدمها مؤسسات خدمة الفرد فى المجتمع المحلى والشروط التى يجب توفرها للاستفادة بهذه الخدمات .

ويستطيع أخصائى خدمة الفرد أن يستعين بأخصائى خدمة الجماعة فى مقابلة حاجات العميل وإشباع رغباته ومساعدته على النمو النفسى والاجتماعى عن طريق الحياة الجماعية فى مؤسسة خدمة الجماعة التى تستخدم أوجه النشاط الترويحى وشغل أوقات الفراغ فى مساعدة الأفراد والجماعات على النمو والوصول إلى الأهداف الاجتماعية المبتغاة ، كما أن أخصائى خدمة الجماعة يمكنه أن يستعين بأخصائى خدمة الفرد فى مساعدة عضو الجماعة على حل مشكلاته التى لم يتمكن من حلها عن طريق

الجماعة. وأخصائى خدمة الفرد يمكنه أن يعمل مع أسر أعضاء الجماعة إذا ما كانوا فى حاجة إلى مساعدة بشرط أن يتفق ذلك مع سياسة ووظيفة المؤسسة التى يعمل فيها .

ولأهمية الدور الذى يقوم به أخصائى خدمة الفرد وحاجة بعض أعضاء الجماعات فى مؤسسات خدمة الجماعة إلى خدماتهم تقوم بعض مؤسسات خدمة الجماعة بتعيين أخصائى خدمة فرد غالباً ما ينحصر عمله فى النقاط الثلاث الآتية :

١ - يقوم بمساعدة أعضاء الجماعات المحتاجين لخدمات فردية ولا يمكن الأخصائى الجماعة أن يقدمها لهم .

٢ - يساعد أخصائى الجماعات بالمؤسسات على زيادة فهمهم لسلوك بعض أعضاء الجماعات المحتاجين لعناية خاصة ليكونوا أقدر على مساعدتهم ويستفيدون من البرامج والخبرات التى توفرها لهم الجماعات .

٣ - يقوم بعمل الترتيبات اللازمة بتحويل أعضاء الجماعات المحتاجين لخدمات معينة لا تتوفر فى المؤسسة التى يعملون فيها إلى المؤسسات والهيئات التى تتوفر فيها هذه الخدمات (١٠٨) .

مراجع الفصل الأول

- ١ - عدلى سليمان : أسس ومجالات العمل مع الجماعات ، القاهرة ، مكتبة عين شمس ، بدون ، ص ٤ .
- 2 - Zostrow, C. : Social Work with Groups, Chicago Nelson Hall Publishers, 2 nd, 1991 .
- ٣ - ضياء الدين إبراهيم نجم : المفهومات والعناصر الأساسية فى طريقة العمل مع الجماعات ، الاسكندرية ، المكتبة الجامعية ، ٢٠٠٠ ، ص ٣٧ - ٣٨ .
- ٤ - صالح بن عبد الله أبو عباة ، عبد المجيد بن طاش نيازى : أساسيات ممارسة طريقة العمل مع الجماعات ، الرياض ، مكتبة العبيكان ، ط ١ ، ٢٠٠٠ ، ص ١٥ .
- ٥ - أحمد فوزى الصادى وآخرون : العمل مع الجماعات .. أسس وعمليات ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان ، ص ٣٤ .
- ٦ - صالح بين عبد الله أبو عباة ، عبد المجيد بن طاش : مرجع سابق ، ص ٢٠ .
- ٧ - أحمد فوزى الصادى وآخرون : العمل مع الجماعات .. أسس وعمليات ، مرجع سابق ، ص ٣٥ .
- 8 - Knopka, Gisele., Social Work: Ahelping Process, Englewood Cliffs, Prentic, hall Inc, N. J, 1972, P. 6.
- 9 - Ibid, P. 7 .
- ١٠ - ضياء الدين إبراهيم نجم : مرجع سابق ، ص ٤٣ .

١١- المرجع السابق : ص ٤٥ .

١٢- أحمد فوزى الصادى وآخرون : العمل مع الجماعات .. أسس وعملات ، مرجع سابق ، ص ص ٣٧ ، ٣٩ .

13- Coyle Grace : Social Group work, Social work year Book, Washington D. C, American Association of Social workers, 1954, P. 480 .

14- Balagopl, Pallasson R., Vassil Thomas, V, : Group in Social work in Ecological Prespection, Macinillan Publishing Co, London, 1983, P. 132 .

15- Harleigh B. Trecker, : Group work Principles and Fractice Association Press, N. Y, 1972, PP. 20 – 22 .

16- Lander, Fried, : Introduction to Social welfare, (2 ed), Prentic Hall, N. Y, 1961, P. 60 .

17- Trecker, Harleigh B., : Social Group work, Princeples and Practice, Op. Cit, P. 213 .

18- Klin, Alan : Effective Group work, Introduction to principle and Methods, N. Y, 1978, P. 26 .

19- Meares, P. Washington, R. & Welsh, B., : Social work Services in schools Englewood Cliffs, New Jersey, Prentice – Hall inc, 1986 .

20- Garvin, C., : Contemporary Group work, Second Edition, New Jersey, Prentice – Hall, Inc .

21- Barker, R., : The Social work Dictionary (2 nd0, Washington Dc : National Association of Social Workers (NAS. W) .

٢٢- محمد شمس الدين أحمد : العمل مع الجماعات في محيط الخدمة الاجتماعية ، القاهرة ، مطبعة يوم المستشفيات ، ١٩٨٦ ، ص ١٦ .

٢٣- عدلى سليمان ، عبد المنعم هاشم : الجماعات بين التنشئة والتنمية ، القاهرة ، مكتبة القاهرة الحديثة ، ١٩٨٣ ، ص ١٣٠ .

٢٤- أحمد فوزى الصادى وآخرون : العمل مع الجماعات .. أسس وعمليات ، مرجع سابق ، ص ٢٥ .

٢٥- عدلى سليمان : خدمة الجماعة .. مفاهيم وتطبيقات ، القاهرة ، مكتبة عين شمس ، ص ص ١٣ - ١٥ .

٢٦- السيد عبد الحميد عطية : الاتجاهات النظرية والعملية في ممارسة خدمة الجماعة ، الاسكندرية ، المكتب الجامعى الحديث ، ١٩٩٦ ، ص ١٧٥ .

٢٧- سمير حسن منصور : طريق العمل مع الجماعات .. مفاهيم أساسية ومواقف تطبيقية ، مرجع سابق ، ص ص ٨١ ، ٨٤ .

٢٨- مرفن شو : ديناميات الجماعة الصغيرة - دراسة في سلوك الجماعة الصغيرة ، ترجمة : مصرى حنورة ، محى الدين إسماعيل ، القاهرة ، دار المعارف ، ١٩٨٦ ، ص ص ٤٣٢ ، ٤٣٣ .

٢٩- مصطفى سويف : الأسس النفسية للتكامل الاجتماعى ، القاهرة ، دار المعارف ، ط ٤ ، ١٩٨١ ، ص ٣٣٧ .

٣٠- السيد عبد الحميد عطية : الاتجاهات النظرية والعملية في ممارسة خدمة الجماعة ، مرجع سابق ، ص ص ١٧٧ ، ١٧٨ .

٣١- سلمى محمود جمعة : المدخل إلى طريقة العمل مع الجماعات ، الاسكندرية، المكتب الجامعي الحديث، ١٩٩٩ ، ص ص ١٣٦ ، ١٣٩ .

٣٢- محمد شمس الدين أحمد : العمل مع الجماعات في محيط الخدمة الاجتماعية، مرجع سابق ، ص ٢٧ .

٣٣- أحمد فوزى الصادى وآخرون : العمل مع الجماعات بين النظرية والتطبيق فى الخدمة الاجتماعية ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان ، ١٩٩٣ ، ص ٤١ .

٣٤- محمد سيد فهمى : طريقة العمل مع الجماعات بين النظرية والتطبيق ، الاسكندرية، المكتب الجامعي الحديث، الجزء الأول (المدخل) ، ٢٠٠٠ ، ص ٥٠ .

٣٥- المرجع السابق : ص ٥٢ .

٣٦- محمد شمس الدين أحمد : العمل مع الجماعات فى محيط الخدمة الاجتماعية، مرجع سابق ، ص ٢٨ .

٣٧- محمد شمس الدين أحمد وآخرون : العمل مع الجماعات .. أسس وتطبيقات، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان ، ١٩٩٦ ، ص ٧٠ .

- ٣٨- عبد الحميد عبد المحسن عبد الحميد : خدمة الجماعة.. أسس وعمليات، القاهرة، دار الثقافة للنشر والتوزيع، ١٩٨٨، ص ص ١٨، ٢٢
- ٣٩- محمد سيد فهمي : طريقة العمل مع الجماعات بين النظرية والتطبيق ، الاسكندرية ، المكتب الجامعة الحديث ، الجزء الثالث (الممارسة والإشراف) ، ٢٠٠٠، ص ١٦ .
- ٤٠- ضياء الدين إبراهيم نجم : المفاهيم والعناصر الأساسية في طريقة العمل مع الجماعات، الاسكندرية ، المكتب الجامعة الحديث، ٢٠٠٠، ص ٧٩ .
- ٤١- محمد سيد فهمي : طريقة العمل مع الجماعات بين النظرية والتطبيق ، الجزء الثالث (الممارسة والإشراف)، مرجع سابق، ص ١٦ .
- ٤٢- محمد شمس الدين أحمد : العمل مع الجماعات في محيط الخدمة الاجتماعية ، مرجع سابق ، ص ٢٥ .
- ٤٣- أحمد فوزى الصادى وآخرون : العمل مع الجماعات بين النظرية والتطبيق في الخدمة الاجتماعية، مرجع سابق ، ص ٣٨ .
- ٤٤- ضياء الدين إبراهيم نجم : المفاهيم والعناصر الأساسية في طريقة العمل مع الجماعات ، مرجع سابق ، ص ٨٠ .
- ٤٥- محمد شمس الدين أحمد : العمل مع الجماعات في محيط الخدمة الاجتماعية، مرجع سابق ، ص ٢٦ .
- ٤٦- محمد محمود مصطفى : خدمة الجماعة العمليات والممارسة ، القاهرة ، مكتبة عين شمس، الطبعة الثانية، ١٩٩٤، ص ص ٤٤-٤٦ .

- ٤٧- أحمد فوزي الصادي وآخرون : العمل مع الجماعات بين النظرية والتطبيق
في الخدمة الاجتماعية ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة
حلوان ، ص ص ٢٧ ، ٢٨ .
- ٤٨- المرجع السابق : ص ص ٢٨ : ٣٠ .
- ٤٩- إبراهيم بسيومي مرعي ، محمد حسين البغدادي : الجماعات في الخدمة
الاجتماعية ، الاسكندرية : المكتب الجامعة الحديث ، ١٩٨٣ ،
ص ٥٨ .
- ٥٠- كرم أحمد الجندي : مبدأ الديمقراطية وحق تقرير المصير ، دراسات
وبحوث ، العدد الثالث ، المجلد الخامس ، جامعة حلوان ، ١٩٨٢ ،
ص ١٤٠ .
- ٥١- ضياء الدين إبراهيم نجم : مرجع سابق ، ص ١٢٨ .
- ٥٢- عدلى سليمان : أسس ومجالات العمل مع الجماعات ، مرجع سابق ،
ص ٤٤ .
- ٥٣- عادل محمود مصطفى : خدمة الجماعة .. أسس علمية وتطبيقات عملية ،
الفيوم ، مكتبة الصفوة للنشر والتوزيع ، ١٩٩٩ ، ص ص
٥٠ - ٥١ .
- ٥٤- المرجع السابق : ص ص ٥٥ - ٥٧ .
- ٥٥- المرجع السابق : ص ٤٩ .
- ٥٦- عدلى سليمان : العمل مع الجماعات .. أسس وعمليات ، مرجع سابق ،
ص ٤٥ .

- ٥٧- عبد الحميد عبد المحسن : مرجع سابق ، ص ٢٦ .
- ٥٨- عدلى سليمان : العمل مع الجماعات .. أسس وعمليات ، مرجع سابق ، ص ص ٤٩ - ٥٠ .
- ٥٩- عدلى سليمان : خدمة الجماعة .. مفاهيم وتطبيقات ، مرجع سابق ، ص ص ٢٨ - ٢٩ .
- ٦٠- عبد الحميد عبد المحسن : مرجع سابق ، ص ٣١ .
- ٦١- عدلى سليمان : خدمة الجماعة .. مفاهيم وتطبيقات ، مرجع سابق ، ص ص ٢٥ ، ٢٦ .
- ٦٢- المرجع السابق : ص ٣١ .
- ٦٣- ضياء الدين إبراهيم نجم : مرجع سابق ، ص ١٣٨ .
- ٦٤- أحمد فوزى الصادى : خدمة الجماعة وقضايا المجتمع المعاصر ، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، ١٩٩٣، ص ص ١١١، ١١٠ .
- ٦٥- أحمد فوزى الصادى ، محمد بسوقى حامد : أساسيات خدمة الجماعة ، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، ١٩٩٤، ص ص ٦٢، ٦٣ .
- ٦٦- أنيس عبد الملك وآخرون : خدمة الجماعة ، القاهرة ، مكتبة الأنجلو المصرية ، ١٩٦٩ ، ص ١٨٨ .
- ٦٧- بدر الدين كمال عبده : العلاقة بين ممارسة طريقة العمل مع الجماعات وتدعيم النسق القيمي للمعوقين، رسالة دكتوراه ، غير منشورة، معهد العلوم الاجتماعية ، كلية الآداب ، جامعة الاسكندرية ، ١٩٩٣ ، ص ١٤٨ .

68- Janice H. Schopler, Maeda J. Galinsky : Group Practice overview, in Encyclopedia of Social Work, (N. A. S. W) press, Wadhington Dc, (A), 19th, Edition, Vol. 2, 1995, P. 1132 .

٦٩- سلمى محمود جمعة : المدخل إلى طريقة العمل مع الجماعات، الاسكندرية، المكتب الجامعة الحديث ، ١٩٩٩ ، ص ١٤٢ .

70- James, K. Whittaker, : Models of Group Développement : Implications for Social Group work practice, in Albert S. Alissi, Perspectives on Social Group work practice, The free press, Collier Macmillan Publishers, London, 1980, P. 141 .

71- Janice H, Schopler, Maeda J. Galinsky, : Group Practice Overview, Op, Cit, P. 1132 .

72- Charls Zastraw, : Introduction to Social Welfare, Social Welfare, Social problems, Services, and Current Issus, Wadsworth Publishers Company, Belmant, California, Fourth Edition, 1990, PP. 51 – 52 .

٧٣- بدر الدين كمال عبده سليمان: العلاقة بين ممارسة طريقة العمل مع الجماعات وتدعيم النسق القيمي للمعوقين ، مرجع سابق ، ص ١٤٨ .

٧٤- سلمى محمود جمعة : المدخل إلى طريقة العمل مع الجماعات ، مرجع سابق ، ص ١٤٣ .

75- James K. Whittaker, : Models of Group Devclopment, Op. Cit, PP. 143 – 146 .

٧٦- بدر الدين كمال عبده سليمان: العلاقة بين ممارسة طريقة العمل مع الجماعات وتدعيم النسق القيمي للمعوقين ، مرجع سابق ، ص ١٤٩ .

77- Janice H. Schopler, Macda J. Galinsky : Group Practice Overview, Op. Cit, P. 1132 .

78- Gerald Smale, Grahom Tuson, Dophne Stahom, : Social Work and Social Problems, London, Macmillan Press Ltd, First Pulished, 2002, P. 140 .

٧٩- سلمى محمود جمعة : المدخل إلى طريق العمل مع الجماعات ، مرجع سابق، ص ١٤٤ .

80- Gerald Smale, Grahom Tuson, Dophne Stathom, : Social Work and Social Problems, Op. Cit, P. 135 .

٨١- نصيف فهمى منقريوس : ممارسة العمليات المهنية في العمل مع الجماعات، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، ٢٠٠٠، ض ص ٤١، ٤٢ .

82- James K., Whittaker : Models of Group Developapment, Op. Cit, PP. 144 – 146 .

٨٣- بدر الدين كمال عبده : العلاقة بين ممارسة طريقة العمل مع الجماعات وتدعيم النسق القيمي للمعوقين، مرجع سابق، ص ١٤٩، ١٥٠ .

84- Ruth R. Middle man : Croup work Practice in Encyclopedia of Social Work, National Assaciation of Social workers Eighteen Edition (V. 2) Silver Spring. Mary Land, U. S. A, 1981. PP. 115, 116 .

٨٥- محمد شمس الدين احمد : العمل مع الجماعات فى محيط الخدمة الاجتماعية ، مرجع سابق ، ص ٣٤١ .

86- Robert Vinter, Social Group work In H. L. Lurie ed, Encyclopedia of Social New York; National Association of Social-Workers, 1965, P. 1256 .

87- Marvin Eshaw, Group Dynamics, The Psychology of Small Group Book, Company, 1981, P. 12 .

٨٨- السيد عبد الحميد عطية ، سلمى محمود جمعة : التنظيم والتطبيق فى طريقة العمل مع الجماعات وعمليات الإشراف والتقويم ، الاسكندرية ، المكتب الجامعى الحديث ، ١٩٩٩ ، ص ٤٨ .

٨٩- المرجع السابق : ص ٥٠ .

٩٠- محمد شمس الدين أحمد : العمل مع الجماعات فى محيط الخدمة الاجتماعية، مرجع سابق ، ص ٣٤٢ .

٩١- محمد شمس الدين أحمد : العمل مع الجماعات فى محيط الخدمة الاجتماعية، مرجع سابق ، ص ص ٣٤٣ ، ٣٤٤ .

٩٢- المرجع السابق : ص ص ٣٤٤ ، ٣٤٥ .

٩٣- محمد سيد فهمى : طريقة العمل مع الجماعات بين النظرية والتطبيق ، الاسكندرية ، المكتب الجامعة الحديث ، الجزء الثالث

(الممارسة والإشراف) ، ٢٠٠٠ ، ص ١٠٧ .

٩٤- المرجع السابق : ص ص ١٠٧ ، ١٠٨ .

٩٥- محمد شمس الدين أحمد : العمل مع الجماعات في محيط الخدمة الاجتماعية، مرجع سابق ، ص ص ٤٤٧ ، ٤٤٩ .

٩٦- المرجع السابق : ص ٤٥٠ .

٩٧- السيد عبد الحميد عطية ، سلمى محمود جمعة : التنظير والتطبيق في طريقة العمل مع الجماعات وعمليات الإشراف والتقويم ، مرجع سابق، ص ٥٥ .

نقلا عن :

- Carle B. Germain, Ecology and Social Work in C. B. Germain, (ed.) Social Work Practice People and Environment, New York, Columbia University Press, 1979, P. 17.

98- Max Siporin, : Ecological Systems Theory in Social Work, N. Y. Journal of Sociology and Social Welfare Vol. Y, No. 4, 1980, P. 420 .

٩٩- محمد شمس الدين أحمد : العمل مع الجماعات في محيط الخدمة الاجتماعية ، مرجع سابق ، ص ص ٤٥١ ، ٤٥٢ .

١٠٠- المرجع السابق : ص ٤٥٣ .

١٠١- إبراهيم بيومي مرعى وآخرون: عمليات خدمة الجماعة وتطبيقاتها المهنية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، ١٩٩١، ص ١٦٩ .

١٠٢- السيد عبد الحميد عطية ، سلمى محمود جمعة : التنظير والتطبيق في طريقة العمل مع الجماعات وعمليات الإشراف والتقويم ، مرجع سابق ، ص ص ٧٠ ، ٧١ .

- ١٠٣- إبراهيم بيومي مبرعى وآخرون : عمليات خدمة الجماعة وتطبيقاتها المهنية، مرجع سابق ، ص ٢٠٦
- ١٠٥- محمد شمس الدين أحمد : العمل مع الجماعات في محيط الخدمة الاجتماعية، مرجع سابق ، ص ص ١٤ - ١٥ .
- ١٠٦- عدلى سليمان : أسس ومجالات العمل مع الجماعات ، مرجع سابق ، ص ص ٥٤ ، ٥٦ .
- ١٠٧- محمد شمس الدين أحمد : العمل مع الجماعات في محيط الخدمة الاجتماعية، مرجع سابق ، ص ص ٣١ ، ٣٢ .
- ١٠٨- المرجع السابق : ص ص ٦٥ ، ٣٦ .

الفصل الثاني

الجماعات في طريقة العمل مع الجماعات

أولا : تعريف الجماعة .

ثانيا : أهمية دراسة الجماعة .

ثالثا : الأسباب التي تدعو إلى الاهتمام بدراسة الجماعات .

رابعا : تأثير الجماعة على سلوك الفرد .

خامسا : العوامل التي تدعو الأفراد إلى الانضمام للجماعات .

سادسا : الخبرات التي توفرها الجماعة لأعضائها .

سابعاً : عناصر تكوين الجماعة .

ثامنا : عوامل استمرار الجماعة .

تاسعا : مقومات الجماعة .

عاشرا : أنماط التفاعل في العمل مع الجماعة .

حادى عشر : تصنيفات وأنواع الجماعات .

ثانى عشر : اختلاف الجماعات .

ثالث عشر : مراحل نمو الجماعة .

مراجع الفصل الثانى .

تعتبر الجماعة هي النواة والوحدة الأساسية والركيزة الهامة التي تستند عليها طريقة العمل مع الجماعات ، ولا سيما الجماعات الصغيرة التي ينضم إليها الأفراد لإشباع احتياجاتهم المتعددة وحل مشكلاتهم المتنوعة .

كما تعتبر الجماعة هي الوحدة الروحية الهامة التي يلتقى فيها الأهداف المتشابهة والمشاركة للأفراد فيسعون جميعاً إلى تحقيق هذه الأهداف ملتزمين بالقيم العامة والتقاليد والأحكام التي تحكم بناء الجماعة ، وبالتالي لابد من تشابه جميع الأعضاء داخل الجماعة فكراً وعقلاً وروحاً .

وسوف نتعرض في هذا الفصل إلى تعريف الجماعة المتنوعة وأهمية دراسة الجماعة والأسباب التي تدعو إلى الاهتمام بدراسة الجماعة ، وتأثير الجماعة على سلوك الأفراد ، وكذلك العوامل التي تدعو الأفراد إلى الانضمام للجماعات ، وعناصر الجماعات ومقومات وأنماط التفاعل داخل الجماعة ، وأنواع الجماعات واختلاف الجماعات ومشكلاتها ومراحل نموها .

أولاً : تعريف الجماعة :

ليس هناك تعريف واحد ومحدد حول تعريف الجماعة بل هناك اختلاف واسع بين العلماء حول تعريف الجماعة فكل يعرفها حسب الاتجاه الذي يميل إليه ، وسوف نقوم بعرض لهذه التعاريف المتعددة بشئ من الإيجاز بهدف التوصل إلى تعريف شامل للجماعة .

حيث يعرف "بايلز" الجماعة الصغيرة بأنها أى عدد من الأفراد يتفاعل بعضهم مع البعض الآخر وجهاً لوجه مرة واحدة أو عدد من المرات ويدرك كل منهم الآخر بصورة متميزة يستطيع معها الاستجابة للآخرين^(١).

وقد عرف قاموس "أكسفورد" الجماعة بأنها عدد من الأشخاص والأشياء متقاربون معا ، أو مجموعة من الأشخاص أو الأشياء التى تنمو وتقف معاً قريباً من بعضها^(٢).

كما تعرف الجماعة بأنها عبارة عن مجموعة من الأفراد المتفاعلين أو المتداخلين ، فيما بينهم علاقة إيجابية أكثر من تفاعلهم مع آخرين من خارج جماعتهم^(٣).

ويعرف القاموس الانجليزي الجماعة على أنها " عدد من الأشخاص والأشياء فى مكان واحد و مجتمعين لتحقيق غرض خاص وأنها مجموعة لها صفات مشتركة أو نوع مشترك^(٤) .

وقد عرفت " مارجريت هارتفورد Margret Hartford " الجماعة بأنها " فردين أو أكثر التقوا حول أغراض مشتركة و نتيجة لاهتمامات متشابهة فى علاقات إدراكية متبادلة ومؤثرة أو فى علاقات مواجهة تكفى لتكوين انطباعات لكل منهم نحو الآخر وتتمى مجموعة من المعايير تحكم وظائفها وأهداف خاصة بنشاطهم الجمعى وتخلق الشعور بالتماسك لدرجة تميزهم ككيان عن التجمعات الأخرى^(٥) .

ويوضح " عبد الحميد بد المحسن " لأهم تعريفات الجماعة من خلال تعريف (Emory S. Bogaddus) " الجماعة الاجتماعية هي أي عدد من الكائنات الحية التي هي في حالة تفاعل " .

تعريف " سلافسون Slavson " : " الجماعة تتكون من ثلاثة اشخاص أو أكثر في علاقة غير رسمية تتسم بوجود نشاط عاطفي مباشر الأمد بين الأفراد المكونين لها ونتيجة لذلك تتغير شخصية كل عضو في الجماعة " .

تعريف " فرويد " :- " الجماعة السيكولوجية تتكون من فردين أو أكثر قد اتخذوا نفسيهما نفس الموضوع كالكائن أو المثل العليا " .

ويرى " عبد الحميد عبد المحسن " : أن التفاعل النفسي بين الأعضاء هو السمة الأساسية للجماعة ويجب أن تكون الجماعة مدركة لهذا التفاعل وينتج عن ذلك الإدراك ما يسمى بالشعور الجماعي (We Feeling) ، فليست الجماعة إذن عبارة عن مجموعة من الأفراد ولكنها عبارة عن علاقة تنشأ بين أفراد يؤثر كل في الآخر ، وينتج عن هذا التأثير سلوك جماعة يختلف عن سلوك كل فرد في الجماعة (٦) .

كما يعرف " بيكارد Piccard 1983 " الجماعة في أبسط معانيها بأنها اجتماع شخصين و أكثر يشتركون في اهتماماتهم ويتفاعلون مع بعضهم (٧) .

كما يعرف " على سليمان ١٩٨٦ " الجماعة بأنها " وحدة اجتماعية ذات إرادة وقدرة ذاتية ، تتكون من عدد من الأفراد بينهم علاقة وينتظمون

حول اهتمامات واحدة و مصالح مشتركة ويتفاعلون بناء على قواعد وقيم ومعايير خاصة تنظم سلوك أفرادها ويشعرون بأن بينهم تماسك عاطفي يحسون عن طريقة بوجود الجماعة (٨).

من خلال التعريفات السابقة يخلص الباحث إلى تعريف الجماعة بأنها : مجموعة من الأفراد يوجد بينهم مجموعة من العلاقات الاجتماعية والأهداف المشتركة يجتمعون معاً من أجل تحقيق هذه الأهداف وإحداث تغيرات إيجابية في سلوك الأعضاء والمكونين لها .

كما يمكن للباحث من وضع تعريف إجرائي للجماعة من خلال النقاط الآتية :

١ - الجماعة عبارة عن مجموعة من الأعضاء الذين يوجد بينهم مجموعة من العلاقات الاجتماعية والأهداف المشتركة ويتفاعلون معاً من أجل تحقيق الأهداف المشتركة .

٢ - يجب أن يكون حجم الجماعة مناسباً لها ، وذلك حسب الغرض التي شكلت الجماعة من أجله .

٣ - تجتمع الجماعة بصورة دورية ومنتظمة وفي فترات زمنية متقاربة وفقاً لما تراه الجماعة

٤ - يوجد للجماعة مجموعة من القيم والتقاليد والعادات التي تحكم سلوك الأعضاء وتميزهم عن غيرهم من الجماعات .

- ٥ - تعمل الجماعة وفقاً للبرنامج المعد سابقاً من قبل الأعضاء والذي يحقق الأهداف التي شكلت من أجلها الجماعة .
- ٦ - يجب أن تكون الجماعة على درجة عالية من التنظيم تسمح بتوزيع الأدوار بين الأعضاء وأن يقوم كل عضو بأداء دوره بفاعلية .
- ٧ - يجب مراعاة التجانس بين الأعضاء من حيث المرحلة العمرية والسن والجنس والتقاليد والمستوى الفكري والعقلي والمستوى الاقتصادي .
- ٨ - تربط أعضاء الجماعة علاقات اجتماعية تتسم بالمحبة والمودة والرحمة والتعاطف فيما بينهم .
- ٩ - تعمل الجماعة على توفير الدعم والمساندة الاجتماعية والمعونة النفسية والتعاطف لأعضائها في مختلف المواقف والظروف المتعددة .
- ١٠ - يجب أن تتفق أهداف الجماعة مع أهداف المؤسسة وأن يوجد تعاون وتكامل بين الجماعة والمؤسسة ، وكذلك الجماعة والجماعات الأخرى لتحقيق أهداف المؤسسة .
- ١١ - تعمل الجماعات تحت توجيه وإشراف مهني متخصص يقوم بتوجيه الجماعة والإشراف عليها .
- ١٢ - تعمل الجماعة على تغيير شخصيات الأعضاء وإكسابهم المهارات التي تساعد على مواجهة المواقف والمشكلات التي تطرأ على الجماعة وتناوب القيادة بين الأعضاء .

ثانيا : أهمية دراسة الجماعة :

تعتبر الجماعة هي المرآة الحقيقية التي يستطيع الفرد من خلالها تحقيق ذاته وقدراته ، وذلك بالانضمام إليها ، والالتزام بأسسها ومعاييرها المختلفة .

وعضوية الشخص في جماعة عملية هامة ، حيث يقيم صداقات جديدة ومتعددة عن طرق التفاعل الاجتماعي ، ويكتسب الفرد المعايير الاجتماعية للسلوك، ويتعلم السلوك الاجتماعي المناسب ، كما يتعلم الكثير عن نفسه وعن الآخرين ، وتنمو لديه المهارات والقدرات التي تعينه على التفكير والتعبير عن النفس والقدرة على مواجهة المشكلات ، ويكتسب العضو الاتجاهات المرغوب فيها ، وتتغير وتنمو فلسفة الحياة لديه ، وذلك لشعوره بالاعتزاز أثناء المشاركة الجماعية التي تمكنه من القيام بمسؤولياته وتحقيق له المكانة الاجتماعية المناسبة فتجعله مواطنا صالحا (٩) .

وانتماء الفرد إلى جماعة يشعره بالثقة التي تمكنه من الاندماج في المجتمع ، والاشتراك الإيجابي في كل أموره ، كما يتيح له فرصة التعبير عن ذاته ، والإحساس بأنه موضع احترام من قبل الآخرين ، وهذا يساعد على الارتقاء بنفسه والإرتقاء بالجماعة التي ينتمي إليها ، والفرد يحتاج دائما إلى الجماعة التي يشعر فيها بالأمن والطمأنينة خاصة في مراحل حياته المختلفة التي يمر بها (١٠) .

وأولى هذه الجماعات جماعة الأسرة ، ومدى تقبلها للأبن ونظرتهم له ، وكذلك نظرة الأخوة له ، هل هي نظرة إيجابية تشعره بالأمن وتشعره بالاحترام ، أم هي نظرة سلبية تملؤها مشاعر الندم والرفض والنبذ . لهذا العضو الذى يعتبر عبئاً على الأسرة مما يشعر الطفل بالنبذ وأنه عضو غير مرغوب فيه فيلجأ إلى العدوان على ذاته وعلى الآخرين أو على المجتمع لتعويض هذا النقص ، أو الانسحاب الاجتماعى من الأسرة باعتبارها إلى الجماعات التى ينتمى إليها .

وتعتبر جماعة الأصدقاء فى المجتمع الخارجى الذى يحيط بالطفل من أكثر الجماعات تأثيراً عليه بعد جماعة الأسرة .

فجماعة الأصدقاء فى المجتمع الخارجى تأثير واضح على التوافق الناجح للطفل ، وهذا يعتمد على تصرفاتهم تجاهه ، وتفاعلاتهم معه ، فقد تشعره هذه التفاعلات بعدم الأمن واليأس والقلق والنبذ والشعور بالإثم ، والذنب مما يترتب عليه انسحاب الطفل من التفاعلات التى توجد داخل الجماعة ويصبح عالة على الجماعة .

وتؤثر الجماعة إيجابياً على الطفل خاصة فيما يتعلق بتكوين فكره ، وأخلاقياته ، وقيمه الواضحة ، حيث يرى " كيرسشنباوم Kirschenbaum " أن هذه العملية تتضمن الإحساس ، التفكير ، الاتصال ، الاختيار ، الفعل ، ويمكن اختصار هذه المكونات فيما يأتى :

- ١ - الإحساس : يتضمن تعبير الشخص أمام الأعضاء من آرائه المختلفة ومشاعره الشخصية وفقاً لخبراته الشخصية ، ويرتبط ذلك بدرجة وعي الفرد بخبرته الداخلية ومدى تقبل الفرد لهذه الخبرة .
- ٢ - التفكير : ويحتوى على المكونات السبعة التى يتضمنها وهى : التذكر والتقبل والترجمة والقابلية للتطبيق العملى والتفسير والتحليل والتقييم ، وكذلك التفكير النقدى الذى يميز من خلال الاعتقاد (الرأى) بالحققة ، وتميز الحجج المدعمة من غير المدعمة ، وتحليل الدعايات ، القوالب الجامدة ، والتفكير المنطقى والإبداعى بالإضافة إلى مهارات المعرفة الأساسية وهى استعمال اللغة - الإشارة أو الشفاه - ومهارات البحث .
- ٣ - الاتصال اللفظى وغير اللفظى : ويتضمن إرسال رسالات واضحة والإصغاء الواعى والانطلاق فى الحديث ، وأن يسأل أسئلة واضحة ويعطى ويستقبل التغذية الاسترجاعية Feed Back وأخيراً حل الصراعات .
- ٤ - الاختيار : ويتضمن التدقيق فى النتائج والبذائل ، ويراعى التفكير العميق الواقعى والدراسة الدقيقة ، ويعتمد الاختيار على استراتيجيات تحدد فيها الهدف ، ويتم تجميع المعلومات وحل المشكلة والتخطيط وحرية الاختيار .

٥ - **الفعل** : ويتضمن الفعل مع تكراره ونمطه ومدى استقامته والمهارة والكفاءة في الأداء ، كما يتضمن إقرار القيمة بمشاركة الآخرين من أعضاء الجماعة بما يتفق به (١١) .

وتساعد الجماعة الفرد على تكوين العلاقات الاجتماعية الناجحة بينه وبين من يتشابهون معه ، كذلك تساعد على تكوين المهارات الاجتماعية والتي من أهمها مهارة التفاعل الاجتماعي الناجح مع الآخرين .
بالإضافة لهذا فإننا يمكن ذكر أهمية دراسة الجماعة الصغيرة على النحو التالي (١٢) .

- ١ - الوقوف على السباب التي دعت أعضاء الجماعة للانضمام إليها .
- ٢ - الوقوف على مدى استفادة الأعضاء من الانضمام إليها .
- ٣ - دراسة الأفراد وعلاقاتهم ببعضهم البعض أساسية وضرورية لفهم الجماعة .
- ٤ - دراسة إسهامات أعضاء الجماعة فيما يقوم به من أعمال وماذا يقولون عنها وعن بعضهم ومكانتهم الاجتماعية في الجماعة .
- ٥ - دراسة فهم الجماعة لأغراضها وأهدافها والتماسك بها وشروط قبول وفصل الأعضاء والروح المعنوية للجماعة .
- ٦ - دراسة مدى الولاء ونظم الجماعة وطرق المناقشة وأخذ القرارات والبرنامج ومدى المشاركة والتجارب .

- دراسة مدى وجود العشيرات الهامة التي تؤثر على حب الجماعة .
- دراسة علاقة الجماعة بالجماعات الأخرى بالمؤسسة والمجتمع المحلي .
- دراسة التفاعلات والتأثيرات التي تطرأ على الأعضاء والبرنامج والأخصائي الذي يعمل معها .
- ١٠- معرفة اتجاه الجماعة في النمو الذي قد يكون سلبياً في الأحيان .
- ١١- دراسة مدى تقبل الجماعة للأخصائي والنواحي المتعلقة بالبرنامج وعوامل القوة والضعف المتعلقة به .

ثالثاً : الأسباب التي تدعو إلى الاهتمام بدراسة الجماعات الصغيرة (١٢) :

- ١ - نحتاج إلى فهم ما يحدث في الجماعات الصغيرة لغرضين :
 - (أ) أن القرارات التي تتخذها تلك الجماعات لها تأثيراً حاسماً وجوهرياً على المجتمعات والأفراد .
 - (ب) أن ديناميات هذه الجماعات تؤثر على أسلوب وطريقة أعضائها في حياتهم وحياة مجتمعهم إذا كان هؤلاء الأعضاء يمثلون مراكز قيادية في تلك المجتمعات " سبباً مادياً نفعياً " .
- ٢ - أن النظر إلى السبب الثاني باعتباره سبباً سيكولوجياً ، وذلك على اعتبار أن الجماعات التي تحيط بالفرد في حياته اليومية لا تقتصر كونها على أنها مصدر للحصول على الاحترام والتقدير والحب والانتماء والجماعة

بل يمتد أيضا لتكون مصدر للتوتر والضغط والصراعات والإحباطات، ومن ثم فإن هذه الجماعات تمثل مضمونا صالحا يمكن إخضاعه للملاحظة وإجراء التجارب للوصول إلى قوانين وحقائق عامة بشأن هذه العمليات النفسية من أجل تلاقى وعلاج ما يضر أعضائها .

٣ - يمكن النظر إلى السبب الثالث باعتباره سببا اجتماعيا ، حيث أن الاهتمام بالجماعات وإجراء الدراسات والبحوث عليها يساعد على فهمها في أوضاعها الطبيعية والحقيقية والتوصل إلى نظريات إمبريقية تقود إلى مزيد من التقدم في مجال العلوم الإنسانية .

٤ - ويعتبر السبب الرابع مهنيا حيث أن دراسة الجماعة الصغيرة سواء داخل المؤسسة أو الجماعات التلقائية يزيد من فاعلية الممارسة ويطور التكتيكات المستخدمة، ويؤكد على نماذج يتم اختيارها مما يزيد من الأطر النظرية للممارسة باعتبارها وحدة العمل الرئيسية لطريقة العمل مع الجماعات بما يمكن من إحداث التغيير الإيجابي في أعضائها ، ومن ثم رقى الجماعة نفسها والمجتمع .

رابعاً : تأثير الجماعة على سلوك الفرد :

يمر الإنسان خلال مراحل حياته بمجموعة من الجماعات المتعددة ، وهذه الجماعات هي التي تشكل شخصية الفرد ، حيث يلعب الفرد دوراً هاماً داخل هذه الجماعات فيؤثر فيها ويتأثر بها . وسلوك الأفراد يتأثر

بطبيعتهم الأصلية من قدرات وتفاعلها مع ظروف الجماعات التي ينتمى إليها هؤلاء الأفراد ، ويتنوع سلوك الأفراد طبقا للمؤثرات المختلفة فى الجماعات التي يعيشونها فى حياتهم ، ولذلك فهو سلوك قابل للتغير كلما تغيرت الجماعات التي ينتمى إليها الإنسان ، وفى ضوء ذلك تعتبر الجماعات أساس عمليات التنشئة للإنسان .

وفيما يلى نعرض لأهم تأثيرات الجماعات على سلوك الأفراد (١٤) :

- ١ - الجماعات هى المحدد الأساسى لسلوك الفرد وانضباطاته فهى التى تساعد على اكتساب سلوك معين و تعديل هذا السلوك كجماعة الأسرة والجماعة المنحرفة .
- ٢ - للجماعات قوة تأثير فى تنمية قدرات الفرد سواء الجسمية أو العقلية أو الاجتماعية كجماعة النادى وجماعة الهواية . -
- ٣ - للجماعات قدرة مقابلة حاجات نفسية للأفراد كالحاجة إلى الحماية أو الحب أو الأمن أو إشباع الذات والتحرر من الخوف والقلق والإحباط كما هو الحال فى جماعة الأصدقاء وجماعة الأسرة .
- ٤ - وهى قادرة على تحقيق متطلبات اجتماعية أو اقتصادية كما هو الحال فى الجماعات التعليمية وجماعات العمل والجمعيات التعاونية .
- ٥ - ويمكنها ممارسة أنشطة أو تحقيق مصالح لا يتيسر أداؤها دون الاشتراك فى جماعة كما هو الحال فى جماعات النقابات والاتحادات .

٦ - ولها تأثير في سرعة التعلم عن طريق المشاركة في الجماعة كجماعة الفصل والجماعات العلمية ، وقد تبين أن للجماعة تأثير مباشر في سرعة استجابة الفرد ودقته ومقدار إنتاجه في العمل .

٧ - وعن طريق الجماعة يمكن للفرد أن يتفهم ذاته ، وللدور المحدود له في موقف معين ، كما يكتسب الفرد استبصاراً في قدراته ومهاراته من خلال الموقف الجماعي ، كذلك بالنسبة لدرجة طموحه .

٨ - تؤثر الجماعة دائماً في الاختيارات التي يقوم بها الفرد عندما يجد نفسه في مواقف المفاضلة ، ولما كانت هذه الاختيارات ذات أهمية أساسية بالنسبة لنظام قيم الفرد ومبادئه فإن الجماعة تؤدي إلى آثار كبيرة في هذا الاتجاه .

كما أن هناك عوامل تعكس نفسها في درجة تأثير الجماعة على سلوك الفرد تشير إلى أهمها في التالي :

١ - أن الجو الاجتماعي الذي يسود الجماعة وتعيش فيه يؤثر تأثيراً كبيراً على سلوك الأفراد ، فإذا ما بذلت المجهودات كي يسود الجماعة جو تعاوني يشعر فيه الأعضاء بالتقبل والحب كانت استجاباتهم إيجابية .

٢ - إن درجة التماسك في الجماعة لها تأثير كبير على ضبط سلوك الفرد فيها ، فكلما زادت درجة التماسك كلما زادت قوة الجماعة في تغيير وتعديل سلوك أفرادها .

٣ - إن القيادة الديمقراطية ذات تأثير كبير على الأفراد والجماعات ، فإذا ما شجع القادة الأفراد على الاشتراك والإسهام فى وضع برامج الجماعات وتنفيذها فى جو ودى يتسم بالحرية والثقة ساعد ذلك على تدريبهم على الأساليب الديمقراطية التى تصبح جزءاً مميزاً لسلوكهم .

٤ - إن البناء التكويني والوظيفي للجماعات يساعد على استثارة عمليات التفاعل الجماعى والحركة الدائبة داخلها .

٥ - إن درجة اشتراك أعضاء الجماعة يؤثر دون شك على جهود وحماس هؤلاء الأعضاء لتحقيقها .

خامساً : العوامل التى تدعو الأفراد إلى الانضمام إلى الجماعات :

توجد العديد من العوامل التى تدفع الأفراد إلى الانضمام إلى الجماعات المتعددة ، ومن أهم هذه العوامل - (١٥) :

١ - **الحماية** : لا شك أن الأسرة والجماعات الحكومية تحمى حقوق وامتيازات الأفراد ، لذا يلجأ الأفراد الذين هم فى حاجة إلى الأمن والحماية إلى الانضمام إلى الجماعة القوية ليحققوا لأنفسهم ما هم فى حاجة إليه .

٢ - **التعليم** : فالفصول المدرسية والأندية وجماعات الهواية واللجان والجمعيات ، لا شك أنها تكون وتنظم لغرض التعليم ، فالفرد ينضم إلى

مثل هذه الجماعات ليتعلم هواية أو يكتسب معلومات جديدة أو يزيد من معلوماته الأصلية .

٣ - التحرر من السلطة الأبوية : قد ينضم الأفراد للجماعات بغية التحرر من السلطة الأبوية أو من يمثلها كالمدرسين في المدارس مثلا ، وذلك حتى يستطيعوا أن ينفسوا عن أنفسهم ويشبعوا رغباتهم وميولهم في جو مملوء بالحرية .

٤ - مقابلة الحاجة إلى الصداقة : وبالرغم من وجود الفرد في المدرسة أو المصنع، أو المكان الذي يعمل فيه ، قد يشعر أنه في حاجة إلى صداقة متينة لا تأتي له في هذه الأماكن لعدم الارتياح أو الانسجام مع زملائه لسبب أو أكثر ، فيبحث الفرد عن جماعة ينضم إليها لمقابلة هذه الحاجة .

٥ - شغل وقت الفراغ : أحيانا ينضم الفرد إلى جماعة لشغل وقت فراغه بطريقة سوية يشعر فيها بكيونة اجتماعية .

٦ - الاتصال بالجنس الآخر : قد ينضم البعض إلى الجماعات التي تسمح للأعضاء من الجنسين بالانضمام إليها ، وذلك لكي تتاح لهم فرص الاتصال بالجنس الآخر .

وفي ضوء ما أوضحنا يمكننا أن نلخص أهم الأسباب التي تدعو الفرد إلى الانتماء أو الانضمام إلى جماعات في النقاط التالية (١٦) :

- ١ - وسيلة لإشباع رغبات وميول الفرد ، أو اكتساب مهارات عن طريق الأنشطة والبرامج التي تمارسها الجماعة سواء الاجتماعية أو الثقافية أو الرياضية أو الفنية أو الاقتصادية أو الترويحية وغيرها .
- ٢ - مجال لتحقيق احتياجات الفرد الأساسية كالحاجة إلى الأمن والحماية والمأوى ، وكذلك مقابلة المتطلبات المجتمعية من تعليم وعمل ورعايات وخدمات اقتصادية واجتماعية وصحية وترويحية .
- ٣ - الارتفاع بالمكانة الاجتماعية للفرد خاصة من خلال الجماعات ذات المكانة الاجتماعية المرموقة كالجماعات السياسية . وقد تصبح الثروة مجرد وسيلة للحصول على المركز أو العمل في وظيفة مرموقة لها مكانة اجتماعية .
- ٤ - تكوين صداقات مع الغير بقصد توسيع مجال علاقات الفرد سواء مع نفس الجنس أو الجنس الآخر ، وقد ينضم إلى الجماعة لأن جميع أو أغلب أصدقائه ينتمون لهذه الجماعة ، أو لإحساسه بالوحدة ويرغب في تكوين بعض الصداقات .
- ٥ - ممارسة أنشطة تزاولها الجماعة ومحبة لدى الأفراد الذين يرغبون فيها، أو الانضمام إلى جماعات يصعب ممارسة هذه الأنشطة إلا عن طريقها كالأنشطة الرياضية والتمثيلية والفرق الموسيقية والجماعات السياسية والتعاونية والنقابات .. إلخ .

٦ - الرغبة في ممارسة عمال قيادية أو تقديم خدمات للآخرين كالأنشطة المتعلقة بالخدمة العامة مثل الهلال الأحمر والدفاع المدني ، ومواجهة الكوارث و لآزمات واستثارة الرأي العام حول قضايا تتطلب إسهام المواطنين في مواجهتها .

٧ - التحرر من السلطان ممثلة في السلطة الأسرية أو سلطات المجتمع الأخرى . أو الهروب من بعض قيود ونواحي فشل الحياة اليومية ، وحياة الجماعات الأخرى .

٨ - الخوف أو الكراهية أو الصراع أو العدوان الذي يدعو الفرد إلى الانضمام إلى جماعات تخفف من خوفه أو تزامله في الكراهية أو تشاركه في الصراع والعدوان .

سادساً : الخبرات التي توفرها الجماعة لأعضائها :

تقوم الجماعة بتوفير العديد من الخبرات للأعضاء المنتمين إليها ، ومن أهم هذه الخبرات التي توفرها الجماعة لأعضائها (١٧) :

١ - القدرة على التفكير المعتمد على الأسباب والظواهر وربط التفكير بالحاجات الاجتماعية الواقعية .

٢ - تعطي الجماعة الفرصة لمقابلة حاجاته وإشباع رغباته وزيادة مهاراته ، فالجماعة تمد الأفراد بالخبرات اللازمة لعملية التنشئة الاجتماعية ، ويتم ذلك في جو ودي ممتع .

٣ - القدرة على الإنتاج ، ويقصد بالإنتاج هنا كافة الأشياء النافعة التي يقوم بها الفرد ، فالتحصيل الدراسي هو الإنتاج والاهتمام بالعمل ، وخلق العلاقات التعاونية الطيبة إنتاج أيضا .

٤ - تساعد الجماعة الفرد على أن يعلم الكثير عن نفسه وعن زملائه ، فالجماعة هي المرآة يرى فيه الفرد نفسه كما يرى غيره ، وبذلك يستطيع أن يغير من اتجاهاته وعاداته إذا كان يشوبها سوء وأن يدعم من اتجاهاته وعاداته إذا كانت تتسم بالإيجابية .

٥ - تهئ الجماعة للفرد القدرة على الخدمة العامة سواء في التفكير مع الآخرين في وضع خططها أو الإسهام في تنفيذها ، وبذلك يصبح الفرد مستعداً لتقديم الخدمة العامة للجماعة ، أو المجتمع إذا ما تطلبت .

٦ - تعطى الجماعة الفرصة لأفرادها تعلم الأسلوب الديمقراطي ، فالديمقراطية لا تكتسب إلا من خلال الممارسة التي تتيحها المواقف الجماعية . -

٧ - تساعد الجماعة الفرد على اكتساب اللياقة البدنية ، بمعنى استفادة الفرد من حياة الجماعة لياقة وقوة بدنية تسمح له بأن يكون مواطناً صالحاً الجسم ، فصالح العقل .

٨ - توفر الجماعة للأفراد تكوين أصدقاء جدد يعوضون طبيعة الحياة العصرية التي تتسم بالسطحية والتي تكون سبباً في نمو الكثير من المشكلات .

٩ - توفر الجماعة للأفراد الإحساس بالسعادة ويقصد به إحساس الفرد بالسعادة مع أعضاء الجماعة الذين يحبونه وبقرونه وإحساسه بأنه ينتمى إلى أشخاص يسعد بلقائهم ويتمتع بالمساهمة معهم في خدمة نفسه وغيره .

١٠ - ساعد الجماعة الأفراد على التعاون مع الغير وممارسة الحياة الجماعية المشتركة وتبادل التفكير والتنفيذ والمتابعة واحترام النظم العامة والميل إلى إتباعها والولاء لها دون رقيب خارجي يدفع الفرد إلى احترامها .

١١ - القدرة على القيادة والتبعية بحيث يتصل الفرد في المواقف المتعددة أن يكون قائداً أو تابعاً دون أن يشعر بالمرارة إذا تحول من موقف لآخر .

سابعا : عناصر تكوين الجماعة :

لا يمكن تكوين أى جماعة من الجماعات دون أن يتوفر عدد من العناصر الهامة اللازمة لهذا التكوين ، وعلى الرغم من اختلاف وجهات النظر حول هذه العناصر ، إلا أنها لا تخرج في مجموعها عن بنود ثابتة ومحددة يشترط توافرها عند تكوين أية جماعة مهما كان تعريفها ، أو على أى شكل كان تصنيفها ، وفيما يلي سرد تفصيلي لهذه العناصر التي لا غنى عنها في تكوين أية جماعة كانت (١٨) :

أولاً : الهدف المشترك Common Goal :

لا يمكن لأية جماعة أن تتكون دون أن يكون لها هدف مشترك يلتف حوله الأفراد المكونون لها ، حيث يسعى كل منهم إلى تحقيقه في أقصر وقت ممكن وبأعلى قدر من الدافعية ، ولا سيما إذا كان هدفاً موحداً بالنسبة لهم جميعاً ، والذي من أجله ينكر كل منهم ذاته وتطلعاته الشخصية التي قد تختلف عن غيره داخل الجماعة ، وذلك في سبيل إنجاز أعمالها الكلية وتحقيق أهدافها المشتركة .

ثانياً : عدد من الأشخاص A Number of Persons :

يعتبر وجود الأشخاص أساس تكوين أية جماعة وعصبها الحي لأنه بدونهم لا يمكن لأية جماعة مهما كانت أن تتكون من أصلها ، فلا يحوز لفرد ما أن يكون جماعة مع نفسه ، كما أنه من الثابت في كل التعاريف التي تناولت تكوين الجماعة أنها تتكون على الأقل من شخصين إن لم يكن العدد المناسب لتكوينها يتضمن ثلاثة أشخاص كحد أدنى لها ، حيث أكد غالبية الكتاب والمؤلفين في مجال علم النفس الاجتماعي ومجال الإرشاد والعلاج النفسي الجماعي على وجود عضو ثالث بالإضافة إلى أي شخصين يكونون جماعة ما كشرط أساسي لتكوينها والاعتراف بها ، لأن هذا العضو الثالث سوف يدعم تكوينها ووجودها بما يسهم به من تقوية العلاقات الاجتماعية المتبادلة بينهم .

ثالثا : التفاعل الدينامي Dynamic Interaction :

لن تستطيع الجماعة أن تخطو خطوة واحدة نحو تحقيق أهدافها ، ولن يتسنى لها الاستمرار في أعمالها ما لم يكن هناك تفاعل دينامي بين أعضائها بحيث يساعد كل منهم الآخر على فهم أدوارهم داخل الجماعة في نمط من العلاقات التي تربطهم مع بعضهم بما يدعم مبادئ التعلم والاحترام والتقبل والانفتاح على النفس من أجل المحافظة على استمرارية الجماعة وتقديمها نحو تحقيق أهدافها المنشودة .

رابعا : نمط العضوية Type of Membership :

قد تكون عضوية الأفراد لجماعة ما إجبارية بحيث تفرض عليهم دون أن يكون لهم رغبة في الانضمام إليها ، مما يقلل من دافعيتهم للإنجاز فيها ويعرقل مسيرتها نحو تحقيق أهدافها ، حيث يسعى كل منهم إلى تدميرها وحلها للتخلص من قيود عضويتهم فيها . وعندما تكون عضوية الأفراد لجماعة ما تطوعية اختيارية بناء على رغبتهم الشديدة في الانتماء إليها فإن ذلك يدعم قبولهم لأدوارهم فيها بما يساهم في تشجيعهم على التعبير الحر عن أنفسهم داخلها ، ويجعلهم أكثر انفتاحا على أنفسهم ، ومن ثم تتماسك الجماعة وتتلاحم أعضائها ، وتستمر في انجازاتها ، وتسير بخطوات ثابتة نحو تحقيق أهدافها ، صامدة في مواجهة أية تيارات تحاول أن تقال من وجودها .

خامسا : نظم من العلاقات Systems of Relationship :

إن مجرد وجود عدد من الأشخاص في مكان ما لا تربطهم أية صلة ، لا يمكن أن يكون جماعة بمفهومها الشامل ، حيث أن الأساس الثاني بعد وجود الأشخاص والذي يبنى عليه تكوين الجماعة يتمثل في وجود نظم من العلاقات التي تربطهم مع بعضهم في صلات وتفاعلات دينامية تسهم في تدعيم عضويتهم التطوعية الاختيارية من أجل تحقيق أهدافهم المشتركة .

ومن ثم يعتبر وجود الأشخاص ووجود نظم من العلاقات بمثابة الجناحين اللذين يساعدان الجماعة على أن تخلق بهما في جو العلاقات الاجتماعية للوصول إلى أهدافها بناء على تطوع أعضائها في تكوينها ، وتفاعلهم الدينامي مع بعضهم .

ثامنا : عوامل استمرار الجماعة :

لكي تستمر الجماعة في تأدية مهامها وتحقيق أهدافها يجب توفير مجموعة من العناصر من أهمها (١٩) :

أولا : يستمر فيها عدد لا بأس به من الأعضاء القدامى المحافظين على تقاليد الجماعة .

ثانيا : قدرة الجماعة على تقبل أعضاء جدد لمساعدتهم على التهرب من قيمها وتقاليدها .

ثالثا : وجود مثل عليا وتقاليد مشتركة .

رابعاً : وجود هيكل مادي للجماعة إلى جانب الهيكل الأدبي والعلاقات الاجتماعية .

خامساً : وجود نظام خاص للجماعة .

سادساً : وجود رموز ترمز إلى وحدة الجماعة .

سابعاً : وجود قيادات منظمة ذات كفاءة .

ثامناً : وجود مرونة في عضوية وقيادة ونظام وتقاليد الجماعة تسمح لها بالتكيف مع الظروف المتغيرة ومقاومة الصدمات التي تهدد تماسكها .

تاسعاً : مقومات الجماعة :

يلزم لأي جماعة أن يكون لها عدة مقومات أساسية حتى يمكن أن نتعامل معها كجماعة ، ومن أهم هذه المقومات ما يلي (٢٠) :

- ١ - تضع أي جماعة شروطاً رسمية أو غير رسمية للعضوية .
- ٢ - يشعر الأعضاء المكونين للجماعة بالانتماء إلى وحدة واحدة هي الجماعة .
- ٣ - يشعر الأعضاء بقدرتهم على الاعتماد بعضهم ببعض بسهولة وحرية عند اتصالهم بأفراد خارج الجماعة .
- ٤ - تتكون فكرة العضو عن ذاته نتيجة لتفاعله مع الجماعة .

٥ - تكسب الجماعة الفرد نمطاً سلوكياً معيناً بناء على معاييرها مما يمكن الفرد من أن يدرك استجاباته للمواقف المختلفة .

والحياة الجماعية السليمة تستلزم توافر المقومات الآتية :

- ١ - توفير الفرص للتوحد مع الأعضاء الآخرين .
- ٢ - التحمس للانتماء إلى الجماعة .
- ٣ - حرية كل فرد في الوجود، والتعبير عن ذاته، والاختلاف عن الآخرين .
- ٤ - الحرية في اختيار شبكة العلاقات الاجتماعية من اختيار الأصدقاء وقبول صداقة الأعضاء الآخرين .
- ٥ - إتاحة الفرصة لكل عضو لكي يمارس فرديته مع السماح للأعضاء الآخرين في نفس الوقت بممارسة فرديتهم .
- ٦ - إتاحة الفرصة لكل عضو لممارسة استقلاليته مع حقه في الاعتماد على الغير في نفس الوقت إذا احتاج لمساعدة الآخرين .
- ٧ - إتاحة الفرصة للعطاء للآخرين وكذلك الاستفادة منهم .
- ٨ - إتاحة الفرصة للتأثير على اتخاذ القرارات الجماعية (٢١) .

عاشرا : أنماط التفاعل في العمل مع الجماعة (٢٢) :

لقد أوضحت لنا الدراسات المستمرة أهمية نمط التفاعل العام كما يحدده الأخصائي أو تحدد الجماعة ، ويمكن تحديد خمس أنماط للتفاعل هي :

- ١ - سيطرة الأخصائي وخضوع الأعضاء .
- ٢ - لا توجد خطة معينة لعملية الضبط .
- ٣ - يشترك الأخصائي مع الأعضاء في عملية التخطيط .
- ٤ - يقوم الأخصائي بتوجيه الجماعة وقيادتها في عملية التخطيط .
- ٥ - إدارة ذاتية في الجماعة خلال تخطيط الجماعة .

١ - سيطرة الأخصائي وخضوع الأعضاء :

والأخصائي الذي يستخدم هذا النمط يفترض أنه يمتلك سلطة مطلقة وعلى الأعضاء الاستجابة دون مناقشة ، ويقبض الأخصائي هنا على زمام الجماعة بأيدي قوية ، وهذا يمثل أقصى التطرف ، وعند تحليل هذا النمط من سيطرة القائد وخضوع الفرد على الجماعة نجد أنه من الضروري الإشارة إلى نوعين مختلفين من ناحية الاستجابة (خضوع تام أو عدوان سافر) ، هذا الاختلاف من ناحية الاستجابة يتوقف على خبرة الجماعة وتوقعاتها ، فالأعضاء الذين اعتادوا خلال خبرتهم على هذا النمط فإن استجاباتهم تكون الخضوع والإذعان التام والعكس صحيح وهؤلاء الذين لا يتحملون السيطرة التامة إما أن يعتبرهم الأخصائي عناصر خارجة على نظام الجماعة ولا يرتاح لوجودهم وإما هم يتركون الجماعة .

وعموما فإن الإذعان لنمط سيطرة الأخصائي يظهر بين الأعضاء الذين ينتمون إلى طبقات متوسطة ، على حين يقاومه الأعضاء الذين ينتمون إلى

الطبقات الدنيا والعليا وتفسير ذلك أن الأسرة التي يتحكم فيه الكبار أقوى في الطبقة المتوسطة وتكون أقل قوة وسيطرة بين الطبقات الدنيا والعليا .

٢ - لا توجد خطة معينة لعملية الضبط :

وهذا يتخلى الأخصائى عن كل محاولة للتدخل لضبط الجماعة أو تنظيمها ، وهذا النمط قد لا يستخدم لمدة طويلة خاصة مع جماعات المراهقين ، فهي لا تستطيع أن تستمر طويلا بدون القيادة وسرعان ما ينبثق قائد طبيعى من الأعضاء يتولى مسؤولية توجيه الجماعة ، ونقابل هذا النمط كثيرا عندما يستخدم الأخصائى النمط الأول ويفقد السيطرة على الموقف لفترات سريعة .

وعموما. فإن هناك اتفاق عام على أن الفوضى والاضطراب والصراع أثناء العمل والنشاط يؤدي إلى عدم استقرار الأفراد وزيادة مخاوفهم ، ولا يستطيع الأعضاء النهوض بالمستوى المهارى لهم .

٣ - يشترك الأخصائى مع الأعضاء فى عملية التخطيط :

ويقصد بالتخطيط هنا عملية التفاعل بين كل فرد والأخصائى حسب مفهوم بعض الأخصائيين الاجتماعيين الذين يهيئون لكل فرد فى الجماعة فرصة تصميم أو تخطيط أسلوب التفاعل مع الأخصائى ، وأحيانا نجد أن هذا النمط يرتبط بشكل جامد مع أنماط سيطرة الأخصائى ويستخدم مع الأعضاء الذين يحققون إنجازات الجماعة ويعتقد الأخصائيون الذين يستخدمون هذا

النمط أنهم يتبعون أساليب تقدمية فى التخطيط ويفشلون فى ملاحظة أنهم يقيدون عملية التفاعل فى الجماعة ويحددون نطاقها .

ومن الملاحظ أن بعض الجماعات تستجيب لمثل هذا الأسلوب أثناء فترة الملاحظة وعموما فإن ارتفاع درجة العلاقة بين الأخصائى والأعضاء تجعل أعضاء الجماعة يقدرّون الاهتمام الفردى الذى يوجه إليهم . . .

٤ - يقوم الأخصائى بتوجيه الجماعة وقيادتها فى حماية التخطيط :
والأخصائيون الذين يستخدمون هذا النمط يسمحون بتفاعل الجماعة والتخطيط فى حدود معينة ، إلا أنه من الضرورى تصميم حدود مجال التخطيط والنسبة الجماعية التى تتكون من أفراد الجماعة ، وبالنسبة للجماعات التى لم تبلغ درجة عالية من المهارات فى أسلوب التفاعل الجماعى .

وتتوقف استجابة الجماعة لهذا النمط على إدراك الأخصائى ووعيه بأن العمل المطّرب من الجماعة يتناسب مع مهارات الجماعة ودرجة نضجها والأخصائى الذى يقترح أعمالا أكبر من مستوى الجماعة وقدراتها وقدراتها سوف يعرضها للشعور بالإحباط وعدم الشعور بالأمن كما يحدث فى حالة نمط القيادة الحرة والأخصائى الذى يهوى أعمالا و نشاطا أقل من إمكانيات الجماعة إنما يتجه إلى سيطرة الكبار وتسلطهم ، أما الأخصائى الذى ينجح فى أن يجعل تقدم الجماعة على أساس مستوى التفاعل لديها يستطيع أن يحقق أقصى تعاون وتعلم ممكن .

٥ - إدارة ذاتية في الجماعة خلال تخطيط الجماعة :

ويعتبر هذا النمط مثاليا من الناحية العملية ، فالجماعة التي كانت تستطيع تحسين أهدافها وتنميتها ، ورسم خطة لتحقيق هذه الأهداف والتعاون في إنجازها ثم تقويم تقدمها كانت هي الجماعة التي تستطيع أن تحقق النمو والتعلم.

كما أن هذا النمط هو الذي يحقق تنمية شخصية الفرد والجماعة من الناحية الانفعالية والعقلية والاجتماعية والوصول إلى الأهداف الديمقراطية ، ولكن ليس من المعقول أن يمارس هذا النمط دون قيد أو شرط مع جماعة غير ناضجة ومع جماعة تنقصها الخبرة والمهارة فإن ذلك يؤدي إلى تدمير الجماعة .

ومن هنا كان شرط استخدام هذا النمط هو وصول الجماعة إلى درجة من النضج .

حادى عشر : تصنيفات وأنواع الجماعات :

تعددت وجهات النظر المختلفة التي تناولت تصنيفات وأنواع الجماعات ولا يوجد اتفاق واحد حول هذه التصنيفات ، وسوف نقوم بعرض لأهم التصنيفات مع التركيز على تصنيف واحد وشامل (ماهر عمر)، حيث يرى عبد الحميد عبد المحسن (١٩٨٨) أنه يمكن أن تنقسم الجماعات إلى :

أولا : (أ) جماعات أولية .

(ب) جماعات ثانوية .

ثانيا : (أ) جماعات رسمية .

(ب) جماعات غير رسمية .

ثالثا : (أ) جماعات عمودية .

(ب) جماعات مستعرضة .

رابعا : (أ) جماعات أولية .

(ب) جماعات مؤقتة .

خامسا : يمكن أن تقسم الجماعات من حيث أسلوبها في تحقيق أهدافها

فهناك :

(أ) جماعات ذات سلوك تعاوني .

(ب) جماعات نزاع .

سادسا : جماعات ينضم إليها الفرد بحكم مولده أو باختياره :

(أ) جماعات اختيارية .

(ب) جماعات إجبارية .

سابعا : من الممكن أن تقسم الجماعات من حيث علاقتها بالمجتمع إلى :

(أ) جماعات غير اجتماعية .

(ب) جماعات قد تندمج في الحياة الاجتماعية .

(ج) جماعات منحرفة .

(د) جماعات تعمل من أجل صالح المجتمع .

ثامنا : جماعات ينضم إليها الفرد بحكم مولده أو باختياره :

(أ) جماعة واقعية .

(ب) الجماعة الممثلة .

(ج) الجماعة المعنوية .

(د) الجماعة المعلقة .

(هـ) الجماعة المنتحلة .

تاسعا : قد قسمت " Helen Jennings " الجماعات إلى :

(أ) جماعات نفسية .

(ب) جماعات اجتماعية .

عاشرا : من الممكن تقسيم الجماعات من حيث نوع التنظيم الجماعي :

(أ) جماعة النادي .

(ب) لجان ومجالس .

(ج) جماعة هواية .

(د) جماعة منظمة في إطار من برنامج قومي .

كما يصنف " H. Wayne, Johnson 1999 " الجماعات إلى كونها :

(أ) جماعات رسمية **Formal Groups** : وتتميز بأن لها قواعد وقوانين رسمية، وأن الأعضاء بها غالباً موظفون رسميون وأن أهدافها تتسق والأهداف العامة المجتمعية والحكومية .

(ب) جماعات غير رسمية **informal Groups** : وهى التى يتم تنظيمها بشكل غير رسمى وليس لها قواعد وقوانين مكتوبة ، وإن كان لها قواعد وقيم متفق عليها بين أعضائها (٢٣) .

ونظرا لتعدد وجهات النظر العلمية والعملية حول تصنيفات لجماعات وأنواعها نقوم بالتركيز على وجهة نظر واحدة أكثر شمولاً " د. ماهرة محمود عمر " حيث يتضمن تصنيفه لخمس أنواع وهى (٢٤) :

- ١ - الجماعات الأولية والجماعات الثانوية .
- ٢ - الجماعات الرسمية والجماعات الثانوية .
- ٣ - الجماعات المغلقة والجماعات المفتوحة .
- ٤ - الجماعات الاجتماعية والجماعات السيكولوجية .
- ٥ - الجماعات العلاجية .

الجماعات الأولية والجماعات الثانوية

Primary and Secondary Groups

يعتمد هذا التصنيف على طريقة الاتصال بين الأعضاء داخل الجماعة ، ونوعية العلاقات والمشاركة التي تمارس بينهم فيها . ويرى بعض علماء الاجتماع وعلماء علم النفس أنه لا توجد جماعات يمكن وصفها بأنها خالصة . لتصنيف الجماعات الأولية ، وأخرى يمكن وصفها بأنها خالصة لتصنيف الجماعات الثانوية ، حيث يوجد درجات من أولية العلاقات ومن ثانويتها بين الأعضاء داخل الجماعة الواحدة ، ومن ثم قلما يمكن تحديد ما إذا كانت السمة الغالبة على الجماعة هي السمة الأولية ، أو السمة الثانوية ، ويبدو بينهما . وبالرغم أنهما يتومان بوظائف متباينة ، إلا أنها غير متعارضة ، ويمكن توضيح كل منهما على النحو التالي :

أولا : الجماعات الأولية Primary Groups

هي الجماعات التي يمكن لأعضائها مواجهة بعضهم بعضا وجها لوجه في طلب مساعدة معينة ، أو في الحصول على إجابة لسؤال محدد ، لذلك تسمى هذه الجماعات أيضا بالجماعات المرجعية reference groups ، وتتميز الجماعات الأولية بما يسمى بالوحدة والتشابك ، ويقصد بالوحدة عدم إمكانية تحويل الإجابة الموجهة لفرد ما إلى أفراد آخرين ، ويقصد بالتشابك التصرف التلقائي الإيجابي لكل عضو من أعضائها نحو الأعضاء

الآخرين ، ومما لا شك فيه ، كلما قلت قابلية تحويل الإجابة من فرد إلى فرد آخر داخل الجماعة ، كلما ازدادت التأثيرات الإنسانية المتبادلة بين الأعضاء ، وتميزت العلاقات بينهم بكونها أساسية أولية ، وتتميز أيضا الجماعات الأولية بصغر الحجم ، والتشابه في الخلفية الاجتماعية والاقتصادية والثقافية بين أعضائها ، علاوة على توافر المحبة والمودة والتعاطف بينهم ، ومن أمثلة هذه الجماعات الأولية (المرجعية) : جماعة الأسرة ، جماعة الفريق الرياضى ، جماعة المشاركة التجارية ، جماعة الدراسة .

ثانيا : الجماعات الثانوية Secondary Groups :

تتصف الجماعات الثانوية بوجود الطابع الشخصى نسبيا بين أعضائها، حيث يتصرف كل منهم وفقا للأدوار الاجتماعية التى يزاولها فى المجتمع خارج نطاق الجماعة ، مما يجعل العلاقات الاجتماعية بينهم أكثر تطرفا وميلا للمظاهر الشبئية ، وليست للتأثيرات الشخصية الإنسانية ، بمعنى أن تكون علاقاتهم مشابهة للعلاقات بين الأشياء وليست للعلاقات بين البشر ، ومن ثم لا تقتصر الإجابة الموجهة من أحد أعضائها على عضو آخر معين بذاته بحيث تكون خاصة له ، ولكنها تكون موجهة عموما لأى عضو موجود داخل الجماعة ، كما أنه قد لا يكون هناك أية استجابة من عضو داخلها لبقية الأعضاء فيما يتعلق بأمر ما ، ومن الأمثلة على هذه الجماعات الثانوية : الجماعات التى تحضر المحاضرات والندوات العامة، الجماعات

التي تحضر المباريات الرياضية ، الجماعات التي تحضر العروض المسرحية والحفلات الترفيهية العامة ، الجماعات التي تسافر في وسائل سفر لفترات طويلة من الزمن مثل القطارات والبواخر والطائرات والحاملات وغيرها .

الجماعات الرسمية والجماعات غير الرسمية

Formal and Informal Groups

يهتم علماء الاجتماع بتصنيف المؤسسات والمنظمات المنتشرة في المجتمع وفقا لطريقة إنشائها وأسلوب التعامل فيها وشروط عضويتها ، حيث يركز غالبيتهم على شكلها القانوني من حيث تأسيسها واستمراريتها ، وقد توصل الكثير منهم إلى تصنيف هذه المؤسسات والمنظمات والهيئات والجماعات وما شابهها إلى تصنيفين أساسيين هما : تصنيف رسمي وتصنيف غير رسمي ، وقد أوضح " جلانز وهايز Glanz & Hayes, 1967 " هذين التصنيفين خلال وصفهما للجماعات الرسمية والجماعات غير الرسمية على نحو يمكن تفصيله فيما يلي :

أولا : الجماعات الرسمية Formal Groups

هي عبارة عن جماعات يتم إنشاؤها وتكوينها حسب تقليد منظم يشتمل على أسس معينة من اللوائح والقوانين المتضمنة لقواعد معينة وبنود محددة يلتزم بها كل المنتسبين إليها ، ولا تخرج بأى حال من الأحوال عن الإجراءات التنظيمية التقليدية السائدة في المجتمع ، ويستمر نشاطها لفترة

زمنية معلومة تحقق خلالها أهدافها التي تأسست وتكونت من أجلها ، وغالبا ما تتبنى هذه الجماعات تحقيق أهداف معينة قد تكون أهدافا سياسية و أهدافا اقتصادية ، أو أهدافا إدارية ، أو أهدافا اجتماعية ، أو أهدافا رياضية ، أو أهدافا تربوية ، أو أهدافا دينية ، وخلافها ، ويمارس العمل فى نطاقها وفق لوائح معينة منظمة لكل الأعضاء المنتمين إليها ، ومن الأمثلة على هذه الجماعات الرسمية المؤسسات الحكومية مثل الوزارات والجامعات والمعاهد ، وشركات الأموال والأشخاص مثل الشركات المساهمة والبنوك ذات المسؤولية المحدودة والتضامنية ، الجمعيات والهيئات والنقابات مثل جمعية أنصار السنة المحمدية والجمعية المصرية للدراسات النفسية ونقابة المهن الزراعية ونقابة المهندسين ، ورابطة الاجتماعيين ، وما شابهها .

ثانيا : الجماعات غير الرسمية : Informal Groups :

هى عبارة عن جماعات يتم تكوينها بناء على تجمع عدد من الأفراد يعملون معا بأسلوب جماعى خلال إطار غير منظم وغير رسمى وبدون أى التزام بلوائح معينة ، ودون مراعاة لأى قوانين منظمة ، ويرتبط أعضاء هذه الجماعات برابط أدبى فقط قوامه التعاون المثمر البناء يهتم من أجل تحقيق هدف مشترك يسعى الجميع لتحقيقه ، وغالبا ما تكون العضوية فى هذه الجماعات اختيارية تطوعية تستمر لفترة قصيرة فى سبيل إنجاز عمل ما لتحقيق الهدف المنشود ثم تحل الجماعات بعد ذلك وتتقضى وكأنها لم تكن، ومن أمثلة هذه الجماعات غير الرسمية: جماعات المشجعين لنشاط معين،

جماعات المخيمات والمعسكرات، جماعات الرحلات، جماعات المعارض الموسمية، جماعات الباعة المتجولين، وما شابهها .

الجماعات المغلقة والجماعات المفتوحة

Closed and Open Groups

من الضروري تحديد ما إذا كانت الجماعات التي ستتكون ويتم تأسيسها تتصف بكونها جماعات مغلقة أو جماعات مفتوحة ، وذلك قبل البدء في ممارسة أنشطتها ، وقد حدد " زيلر Ziller, 1965 " أربع خصائص أساسية توضح الفروق الجوهرية بين التصنيفين يمكن تلخيصها في :

- ١ - الوقت المستغرق منذ بداية تكوين الجماعة وحتى وقت حلها ونهايتها .
- ٢ - التوازن بين التأثيرات الإنسانية المتبادلة والموجهة لسلوكيات أعضائها في داخلها .

٣ - الإطار المرجعي فيهما يتعلق بعدد الأفراد المنتمين إليها .

٤ - للتغيرات التي تطرأ على عضوية أفرادها

وفيما يلي عرض تفصيلي لكل من هذين التصنيفين على حده .

أولاً : الجماعات المغلقة Closed Groups

تتكون الجماعات المغلقة من هؤلاء الأفراد الذين وجدوا أصلاً منذ بداية تكوينها ، ومنذ البدء في مقابلاتها بحيث لا يمكن لأي عضو جديد أن يلتحق بها بعد ذلك ، ومن ثم فهي قاصرة على عدد ثابت من الأعضاء لا يتغير منذ

بدء تكوينها وحتى وقت حلها ، ويحتم على أعضائها حضور مقابلاتها بصفة مستمرة دون انقطاع منذ نشأتها الأولى وحتى اتخاذ قرار جماعى من كل الأعضاء بانتهاء مقابلاتها وحل تكوينها بعد مرور فترة زمنية معينة محددة متفق عليها من قبلهم كلهم بلا استثناء ، ومما لا شك فيه وجود عدد ثابت من الأعضاء لا يتغير بالإضافة إلى وجود فترة زمنية محددة تتم خلالها مقابلاتهم المنظمة المستمرة كفيل بخلق جو من الاستقرار البيئى للعمل الجماعى ككل باعتبارها وحدة لها كيان مستقل عن كيان أعضائها .

ويتميز العمل داخل الجماعة المغلقة بتوازن التأثيرات الإنسانية المتبادلة والموجهة لسلوكيات أعضائها بداخلها ، حيث يتكيف الأعضاء مع البيئة النفسية التى تحيط بهم ، ويتوافق سلوكهم فى إطارها ، ولما كان عدد أعضائها ثابت لا يتغير ، فإن إطارهم المرجعى محدد بثبات عددهم ، مما يزيد من قوة التفاعل بينهم والاستفادة من إيجابية علاقاتهم التأثيرية المتبادلة ، ولعل أهم الصعوبات التى تواجه الجماعات المغلقة هى تخلف أحد الأعضاء عن حضور مقابلاتها بصفة مستمرة ، أو الانتقال منها إلى جماعة أخرى بعد أن يكون قد قطع شوطا كبيرا فى أعمالها ، أو تركها نهائيا وإيداء الرغبة فى عدم استمراريته فى عضويته لها ، مما يؤثر على إيجابية العمل داخلها ، ومن الأمثلة على الجماعات المغلقة : جماعات الإرشاد والعلاج النفسى فى العيادات الداخلية بمستشفيات الصحة النفسية ومراكز الإرشاد والعلاج النفسى جماعات الدراسة فى الفصول الدراسية بالمدارس والمعاهد والجامعات

جماعات العمال فى عُنابر التشغيل بالمصانع ، جماعات الموظفين فى أقسام المؤسسات والهيئات الحكومية وفى قطاع الشركات والجماعات والنقابات .

ثانيا : الجماعات المفتوحة Open Groups :

تسمى الجماعات المفتوحة بالجماعات المستمرة Continuous groups نظرا لإمكانية انضمام أى عدد من الأعضاء الجدد إليها فى أى وقت بعد تكوينها ، وبعد البدء فى مقابلاتها ، ونظرا لإمكانية انسحاب أى عدد منهم فى أى وقت يشاءون فيه ذلك ، وفى أى مرحلة من مراحل تكوينها وخلال أى مقابلة من مقابلاتها دون أن يكون لذلك أى تأثير على عملها الجماعى ، ودون أن يكون لذلك أى تأثير على استمراريتها وتحقيق أهدافها ، ولا يشترط وجود عدد ثابت من الأعضاء المؤسسين لها ، وبالتالي يتحدد الإطار المرجعى للجماعة وفقا لعضوية أعضائها المتغيرة فيها ، لذلك يصبح هذا الإطار المرجعى كبيرا لدرجة تعرقل فعالية العلاقات الاجتماعية بينهم ، ومن ثم فإن تغيير عضوية الأفراد فيها ، إما بالانضمام إليها أو الانسحاب منها يؤثر سلبيا على التأثيرات الإنسانية المتبادلة بين سلوكيات الأعضاء مما يؤدي إلى اختلال توازنها ، وبالتالي لا يشعر الأعضاء فى هذه الجماعات بالجدية فى علاقاتهم الاجتماعية المتبادلة بينهم ولا سيما عند تأكيد إحساسهم بأن وجودهم فيها وقتى وانتقالى لأنه غير مرتبط بثبات عددهم ، وغير مرتبط بوقت محدد .

وبناء عليه يخلق هذا النوع من الجماعات مشكلات تتعلق بكفاءة التفاعل الاجتماعي بين الأعضاء ، وبتدعيم الاتصالات الشخصية بينهم ، وبتنمية العلاقات الإنسانية المتضمنة للمحبة والتعاطف والتقبل والفهم بين كل منهم والآخر ، ومن المآخذ على هذه الجماعات هو افتقار العضو الجديد للخلفية المعرفية عما تم مناقشته ودراسته ومعالجته في المقابلات السابقة على انضمامه لعضويتها ، وافتقاره لمعرفة الأدوار التي مارسها زملاؤه من الأعضاء في عمليات النقاش والدراسة والمعالجة داخلها مثل انضمامه إليها ، مما يضعف مساهمته في بنائها وتدعيم كيانها والمحافظة على استمراريتها ، ومن الأمثلة على هذه الجماعات المفتوحة : جماعات الإرشاد والعلاج النفسي في العيادات الخارجية بمستشفيات الصحة النفسية ومراكز الإرشاد والعلاج النفسي ، جماعات التوعية المستمرة في المؤسسات والجمعيات ، جماعات الدروس الدينية التي تعطى في المساجد بعد صلاة العصر أو صلاة المغرب ومثيلاتها .

الجماعات الاجتماعية والجماعات النفسية

Social and Psychological Groups

تتكون الجماعات ذات النسق الاجتماعي و ذات النسق النفسي إما لخدمة الفرد أو لخدمة عدد من الأفراد حيث يمكن لكل عضو داخل الجماعة أن يستثمر العمل الجماعة لصالحه الشخصي ، كما يمكن للجماعة ككل أن

تستثمره لصالحها كوحدة لها كيان مستقل عن شخصيات الأعضاء المكونين لها ، وإن لم تتمكن الاستراتيجية الاجتماعية أو الاستراتيجية السيكولوجية في الجماعات ذات النسق الاجتماعي و الجماعات ذات النسق السيكولوجي من إشباع رغبات الأعضاء المنتمين لأي منها كأفراد مستقلين عنها ، وإن لم تحقق أي من هذه الاستراتيجيات الهدف العام لتكوين الجماعة ككل على اعتبار أنها وحدة مستقلة عن أعضائها ، فلا خير يرجى من تكوين أي من التصنيفين سواء أكانت جماعات اجتماعية ، وجماعات سيكولوجية .

ومن ثم يجب التركيز على مساعدة الأفراد في تعلم الأسلوب التعاوني الجماعي ، وتعلم كيفية احترام أنفسهم واحترام بعضهم ، وتعلم مراعاة شعور وأحاسيس زملائهم الأعضاء داخل الجماعة ولا سيما هؤلاء المخالفين لهم في اللون والجنس والدين ، وذلك حتى يتحقق الهدف المنشود من تكوينها وتأسيسها ، ومما هو جدير بالذكر ، أن استخدام الاستراتيجية ، اجتماعية كانت أو سيكولوجية كفيل بمساعدة أعضاء أي من التصنيفين على إشباع رغباتهم وحل مشكلاتهم التي يعانون منها ولا سيما في مجال الإرشاد والعلاج النفسي، وقد اقترح " كوفي 1952 Coffey " أساسا للتفرقة بين التصنيفين ، على اعتبار أن الجماعات ذات النسق الاجتماعي تستهدف مطلب الجماعة ككل وانجازاتها الشاملة ، بينما الجماعات ذات النسق السيكولوجي تستهدف تنمية شخصيات أعضائها وتعديل سلوكياتهم نحو الأفضل ، وفيما يلي عرض لكل من هذين التصنيفين بشئ من التفصيل .

أولا : الجماعات ذات النسق الاجتماعي Socio - Process Groups

. ترتبط الجماعات ذات النسق الاجتماعي بأهداف خارجية ، واضحة ومرنية ، تتعلق بما يكلف به أعضاؤها من أعمال ، وما يتحملونه من مسئوليات ، وما عندهم من مطالب ، حيث أنها تستهدف بالدرجة الأولى إنجاز مجموعة معينة ومحددة من المطالب والأعمال التي تخص الجماعة ككل باعتبارها وحدة لها كيان مستقل عن كيان كل عضو فيها ، لذلك فإنها تستثمر إمكانيات البشرية المتاحة لديها ، والممثلة في طاقات أعضائها بأقصى درجة ممكنة في تحقيق أهدافها .

ومن ثم فإن الجهد المبذول للجماعة ككل موجه بصفة أساسية لحل المشكلات التي تعترض إنجاز تلك المطالب والأعمال ، أو التي تعرقل سير الأعضاء وتقدمهم نحو هذا الإنجاز ، ومما تجدر الإشارة إليه ، أن نجاح العمل الجماعي داخل هذا النوع من الجماعات الاجتماعية يتوقف على مدى إشباع أعضائها حاجة "لإنتماء لها ، ومدى تأكيد ذاتهم بالمساهمة والمشاركة في أعمالها ، ومدى تدعيم التفاعل الاجتماعي بالتعاون المثمر البناء من إنجاز مطالبها التي تحقق أهدافها .

وتتصف هذه الجماعات بعدم تجانس أعضائها في العمر أو المركز الاجتماعي ، أو الخلقة الثقافية ، أو المستوى المادي . وقد تتسم بعض الملامح الرسمية التي تتمثل في تنفيذ خطط معينة ، أو الالتزام بلوائح معينة

ولكنها مرحلية مؤقتة وليست دائمة ، أو التقيد بإتباع جداول أعمال يومية قد تتغير من يوم لآخر ، ومن الأمثلة على هذه الجماعات ذات النسق الاجتماعي: جماعات الفرق الرياضية، جماعات الفرق المسترحية ، جماعات الفرق الموسيقية ، جماعات معسكرات العمل، جماعات المخيمات الكشفية للفتية والفتيات ، ومثيلاتها .

ثانيا : الجماعات ذات النسق السيكلوجي Psycho Process Groups :
ترتبط الجماعات ذات النسق السيكلوجي بأهداف داخلية غير مرئية ، نابعة من الإطار المرجعي لأعضائها أنفسهم فيما يتعلق بسمات شخصياتهم ونموهم النفسي وتعلمهم الذاتي، حيث تستهدف بالدرجة الأولى تنمية شخصية الأعضاء وتعديل سلوكياتهم نحو الأفضل ، وتعمل هذه الجماعات على مساعدة أعضائها في حل مشكلاتهم التي تؤرقهم ، واتخاذ قراراتهم بأنفسهم ، وذلك بتوفير البيئة العلاجية الملائمة بينهم ، مما يزيد من معرفتهم لأنفسهم ومعرفتهم للآخرين ، وبالتالي تزداد ثقتهم في أنفسهم وفي الغير .

وتتصف هذه الجماعات بالتجانس في عمر أعضائها ، والمشاركة الاختيارية التطوعية بجدول غالبا ، وعدم التقيد بلوائح ولا قوانين نهائية ، وعدم الالتزام بجدول أعمال أو خطط جامدة ، لذلك فهي لا تتسم بأي ملامح رسمية تصبغ تكوينها حيث يترك حرية العمل فيها للرائد الذي يتولى إدارتها وريادتها وهو غالبا ما يكون من رجال علم النفس المتخصصين في مجال علم

النفس الإرشادي أو علم النفس الاكلينيكي . ومن الأمثلة على هذه الجماعات
 اثنسيكولوجية : جماعات التوجيه النفسي التي تتكون غالبا في المدارس
 والجامعات والمصانع والشركات في المجالين التربوي والمهني ، وجماعات
 الإرشاد النفسي التي تتكون غالبا في مراكز ومكاتب الخدمات النفسية .

الجماعات العلاجية

يمكن للباحث تناول لجماعات العلاجية بشئ من التفصيل كالآتي :

١ - تعريف الجماعات العلاجية وأهميتها :

هي جماعة مكونة من أجل مساعدة الأفراد (أعضاء الجماعة) على
 إصلاح شئ ما في أنفسهم ، أي تغيير أو تعديل في أسلوب شخصية الفرد أو
 تصحيح الخبرات المختلفة وتصويبها (٢٥) .

وتعرف الجماعة العلاجية Therapeutic Group على أنها " وحدة
 إنسانية تتكون من ثلاثة أفراد أو أكثر يتميزون بالإدراك الانتمائي لها ،
 وبإثابة في العمل الموحد خلالها ، في نسق سيكولوجي يسمح بتبادل
 التأثيرات الإنسانية بين سلوكياتهم كأفراد متعاونين مع بعضهم في جو من الثقة
 والتقبل والاحترام من جهة ، والجماعة كوحدة لها كيان مستقل في مجموعها
 وأعضائها المكونين لها وغير المختلفين في شخصياتهم عنها من جهة أخرى ،
 وذلك من أجل تحقيق الهدف الأساسي في تكوينها وهو تنمية شخصياتهم
 وتعديل سلوكياتهم خلال فترة زمنية محددة (٢٦) .

وترجع أهمية الجماعة العلاجية إلى كونها الأداة الرئيسية والهامة التي من خلالها يتم تعديل سلوك الأعضاء وإحداث التكيف الاجتماعي بين الأفراد داخل الجماعة من أجل التخفيف من حدة سلوكياتهم العدوانية والانسحابية ، وذلك من خلال ما توفره الجماعة لأعضائها من خلال الخبرات والعمليات الجماعية .

ويمكن أن تستخدم الجماعات العلاجية في طريقة العمل مع الجماعات في تعديل السلوك غير السوي للأعضاء ، وفي مواجهة مشكلات الصراع ، وسوء التوافق الاجتماعي ، والكثير من المشكلات الأخرى ، وأيضا تحديد الحاجات ، ومساعدة الأعضاء على إشباعها ، وذلك من خلال الملاحظة الموضوعية والمباشرة لسلوك الأعضاء ، ويحدث ذلك في ظل قيادة مهنية واعية من قبل الجماعة .

حيث استخدمت الجماعات العلاجية في الآونة الأخيرة بشكل واسع في المؤسسات والهيئات المختلفة (٢٧) .

٢ - إعداد الجماعات العلاجية :

تعتبر الجماعة العلاجية أحد عناصر العلاج الجماعي في طريقة العمل مع الجماعات ، حيث إن نمو نظريات الجماعة الصغيرة وتطورها أفاد ذلك في تحقيق عمليات التأهيل ، وكذلك مساعدة الأفراد على التغيير من خلال العملية الجماعية في الجماعات الصغيرة (٢٨) .

والإعداد لهذه الجماعة العلاجية من أهم الخطوات لنجاح عملية العلاج ، حيث تتوقف فاعلية العلاج الجماعي على تكوين هذه الجماعات العلاجية التي تتكون على أساس من التجانس بين الأعضاء وليس التماثل التام .

وتوجد العديد من الطرق لتكوين أعضاء الجماعات العلاجية وتتراوح تلك الطرق ما بين التقويم التشخيصي الدقيق إلى تكوين جماعة من المرضى الذين يعيشون في عنبر واحد مباشرة ، إلا أن هناك محكين يجب مراعاتهما لتحديد أعضاء الجماعة العلاجية وهما :

(أ) رغبة المريض الواضحة لأن يصبح عضواً في جماعة إلى جانب رغبته الصادقة في العلاج .

(ب) تجنب التجانس التام أو عدم التجانس في بعض العوامل كالسن والذكاء ووحدة المرض في اختبار أعضاء الجماعة لما لذلك من آثار سلبية على فعالية العلاج (٢٩) .

والجماعات العلاجية عموماً تتكون من أعضاء لديهم مشكلات وهي تهدف إلى اكتشاف الأعضاء لتلك المشكلات واستخدام استراتيجيات أو أكثر لحل مثل هذه المشكلات ، وذلك من قبل الجماعة (٣٠) .

وهناك بعض السمات التي تميز الجماعة العلاجية منها :

١ - العمدية : وهي اختيار الأعضاء ذوي المشكلات المتشابهة والتي يراد علاجها سواء كانت المشكلة سلوكاً عدوانياً أو انسحاباً اجتماعياً أو خجلاً .

- ٢ - إعداد البرامج سلفاً ولا سبيل فيها للاختيار .
 - ٣ - المعالج هو المعلم والقائد والخبير .
 - ٤ - المرحلية فى الأنشطة العلاجية بحيث تلى كل مرحلة الأخرى وفى مواعيد ثابتة (٣١) .
 - ٣ - أهداف الجماعات العلاجية :
- تعد الجماعة العلاجية أداة ووسيلة لتحقيق أهداف طريقة العمل مع الجماعات وأغراضها ، وقد حدد الاتحاد القومى للأخصائيين الاجتماعيين هذه الأهداف والأغراض فى الآتى :
- ١ - دعم أو تحسين شخصية الفرد وأداؤه الوظيفى باعتباره عضواً فى جماعة .
 - ٢ - تعديل سلوك أعضاء الجماعة عن طريق الجماعة .
 - ٣ - مساعدة الفرد على النمو .
 - ٤ - تحقيق أغراض وقائية ز
 - ٥ - تعليم الأعضاء المشاركة فى تحقيق أهدافهم .
 - ٦ - استخدام الجماعات العلاجية نشطة البرنامج كوسائل فنية للعلاج (٣٢) .
- ومن هنا يتضح لنا أن هدف الجماعة العلاجية يتمثل لنا فى نمو الفرد وتكيفه مع الجماعة ، كذلك نمو الجماعة وتحقيقها لأغراضها العلاجية المحددة .

ويشير " كلين (1972) Klein " : إلى أن أهداف الجماعات العلاجية تتمثل في الآتي :

١ - إعادة التأهيل Rehabilitation :

وتعنى استعادة الأعضاء لمستواهم السابق .

٢ - التأهيل Habilitation :

وتعنى مساعدة الأعضاء على النمو والتغيير .

٣ - التصحيح Correction :

مساعدة الأعضاء الذين لديهم مشكلات ترتبط بالعادات والقيم .

٤ - المشاركة Participation :

وهي تعنى تعليم الأعضاء كيفية مشاركة الآخرين وعمل ما هو لائق اجتماعيا .

٥ - الوقاية Prevention :

مساعدة الأعضاء على النمو وتهيئتهم للإعداد الجيد لإحداث المستقبل ومشكلاته .

٦ - العمل الاجتماعي Social Action :

مساعدة الأعضاء على تغيير بيئتهم .

٧ - حل المشكلة Problem Solving :

مساعدة الأعضاء على حل مشكلاتهم الاجتماعية .

٨ - تنمية القيم الاجتماعية : Developing Social Values :

مساعدة الأعضاء على تطوير أسلوبهم وتعديله في الحياة (٣٣) .

ويشير " ماهر محمود عمر (١٩٩٢) " : إلى أن الجماعات العلاجية توفر الفرصة لأعضائها لممارسة التأثيرات الإنسانية المتبادلة والعلاقات الإيجابية بينهم في جو من الفهم والتقبل والصدق والمودة ، وبالتالي يتمكن كل منهم من حل مشكلاته بأسس سيكولوجية سليمة ومن إشباع حاجاته بما يتوافق مع قيم المجتمع الذي يعيش فيه .

وقد حدد " كوفمان وبلوستون (1977) Kaufman & Bluestone " :
أساس الحاجة إلى تكوين الجماعة العلاجية بناء على استجابتين هما :

١ - إذا كانت المشكلات التي يواجهها الأفراد مرتبطة بعلاقاتهم الإنسانية وتفاعلاتهم الاجتماعية مع بعضهم مما يعرقل تطورها ونموها ، لذلك فإن تكوين الجماعة العلاجية يعتبر أمراً ضرورياً على اعتبار أنها تعمل كوسيط جيد يصل ويسهم في تنفيذ هذه العلاقات ، وهذه التفاعلات من الصعوبات التي تعترضها .

٢ - إذا كان الأفراد لا يتجاوبون ولا يستجيبون للإرشاد والعلاج الفردي في مواجهة المشكلات التي يعانون منها مثل المخاوف المرضية وإدمان الخمر والمخدرات ، حيث أثبتت الدراسات أن استجابة الأفراد للعلاج الجماعي أكبر من العلاج النفسي الفردي (٣٤) .

٤ - عمليات الجماعة العلاجية :

ويقصد بها مجموعة التغيرات والتأثيرات والتفاعلات التي تحدث داخل الجماعة العلاجية (٣٢) .

وقد حدد " لاكين " أكثر العمليات شيوعاً للجماعة العلاجية فيما يأتي :

- ١ - تيسير التعبير الوجداني .
- ٢ - خلق مشاعر الانتماء .
- ٣ - تعزيز عرف الإفصاح الذاتي كأحد شروط العضوية في الجماعة .
- ٤ - تمثيل ضروب السلوك الشخصي .
- ٥ - إحداث مقارنة بين الأفراد .
- ٦ - المشاركة في مسئولية القيادة والتوجيه مع القائد المعين (٣٦) .

لكي يكون هناك تفاعل ونشاط داخل عمليات الجماعة العلاجية فإن ذلك يتطلب بناء الجماعات العلاجية على أسس سليمة مع توفير الشروط الواجب توافرها في الأعضاء المكونين للجماعة العلاجية .

٥ - بناء الجماعات العلاجية وتكوينها :

تناول كثير من العلماء بناء الجماعات العلاجية وتكوينها من وجهات نظر متباينة .

فيرى " مارفن شو (1981) Marvin Eshaw " : أن تكوين الجماعة العلاجية وبناءها يتوقف على مدى جاذبية الجماعة للأفراد ، وما هي أنواع العلاقات التي توفرها الجماعة لأعضائها ، ويحدد شكل بناء الجماعة أنواع التأثيرات على عمليات الجماعة وسلوك أفرادها ، ولقد أجرى العلماء الكثير من البحوث على الجماعات المختلفة لتحديد التكوين الأمثل للجماعة وأثره في تحقيق أهداف الجماعة وأهداف أعضائها ، وقد توصل هؤلاء العلماء إلى أن شكل بناء الجماعة الأمثل يتوقف على عدة عوامل منها : أهداف الجماعة ذاتها ، وأهداف الأعضاء المكونين لها ، والبرنامج التي تمارسه الجماعة ، حيث تعتبر هذه العوامل مؤشرا هاما في عمليات الجماعة (٣٧) .

فبناء الجماعة العلاجية يتكون من مجموع المراكز والأدوار المتميزة فيها وترتيبها وفقا للأعضاء ، ومن هنا يمكن التمييز بين الجماعات على أساس المقارنة بين الأفراد من حيث المركز والمكانة ودرجة التوحد مع الجماعة ، وكذلك القوة والتأثير على الآخرين وتمكنهم من المصادر المختلفة للجماعة ، وكذلك مركز الفرد في شبكة الاتصال في الجماعة (٣٨) .

ويقوم بناء الجماعة العلاجية على عدة عوامل منها ، ضمان كفاءة الجماعة من الناحية الموضوعية والذاتية ، وهو تحديد مجموع المراكز والأدوار ، وتحديد مسئوليات كل دور ومركزه ، كما أن هناك عاملا آخر يؤدي إلى قيام بناء ثابت متميز للجماعة وهي اختلاف الأفراد في

دوافعهم وفي قدراتهم وفي خصائصهم المزاجية ، وأيضا يوجد عامل ثالث يؤدى إلى قيام بناء الجماعة العلاجية ويؤثر فيه وهو البيئة الطبيعية والاجتماعية ، فالمساحة في اجتماع الجماعة قد تؤثر في بناء الجماعة ، بل إن طريقة الجلوس في اجتماعات الجماعة قد يكون لها تأثير أيضا (٣٩) .

ويشير " نورثن هيلن (1989) Northen, Helen " : إلى أن هناك وجهات نظر متعددة تتصل ببناء الجماعات العلاجية واختيار أعضائها المكونين لها . وهذه الوجهات يمكن عرضها كالتالى :

الرأى الأول :

يجب أن تتكون الجماعة من إناس مشتركين في نماذج الشخصية والمشاكل العامة المشتركة .

الرأى الثانى :

ألا يكون هناك فردان من أعضاء الجماعة متشابهين لإعطاء إمكانية الاختلاف والتغير .

الرأى الثالث :

يجب أن يكون هناك عملية مزاجية بين الأعضاء داخل الجماعة خاصة للشخصية ، حتى يصبح الأعضاء قادرين على التوحد مع الآخرين فى حين تحتفظ الجماعة بعنصر الاختلاف .

الرأى الرابع :

وهو يشير إلى أن الأعضاء يجب أن يكونوا جميعا متقاربين فى الخصائص والسمات (٤٠) .

يجب علينا قبل الشروع فى بناء الجماعات العلاجية وقبل البدء فى تكوينها أن نخطط لها على أسس سيكولوجية واجتماعية سليمة ومتضمنة هذه الاعتبارات :

- ١ - الأهداف التى من أجلها نسعى إلى تكوينها والتى نرغب فى بنائها من حيث كونها أهدافاً وقائية Preventive وأهدافاً إصلاحية Remedial .
- ٢ - طريقة اختيار عضويتها التى تشكل تكوينها ونوعيتها من حيث كونها عضوية إجبارية أو عضوية اختيارية .
- ٣ - مدى استفادة أعضائها من بنائها ومن الخدمة التى تقدمها لهم فترة عضويتهم بها .
- ٤ - حجم العضوية من حيث عدد الأعضاء الذين يكونونها .
- ٥ - المكان الذى يتم فيه مقابلتهم بصفة مستمرة ودائمة .
- ٦ - مدة بنائها المستغرقة فى استمراريتها منذ بدء تكوينها وحتى نهايتها .
- ٧ - الفترة الزمنية المستغرقة فى كل مقابلة من مقابلاتها الدورية الأسبوعية .
- ٨ - عدد مرات مقابلاتها الدورية الأسبوعية من حيث كونها مرة أو أكثر فى كل أسبوع .

٩ - طريقة تكوينها من حيث تصنيفها على اعتبار أنها جماعة مفتوحة ومغلقة .

١٠ - سماتها العامة المميزة لها من حيث كونها جماعة متجانسة وغير متجانسة .

١١ - أساس التجانس المميز لها من حيث كونه يتعلق بالجنس و السن أو تشابه المشكلات عدوان أو انسحاب اجتماعي مثلاً ، والخلفية الثقافية والتعليمية أو المستوى الاجتماعي والمادى .

١٢ - الإعلان والدعاية عن تكوين الجماعة العلاجية فى المؤسسة التى يعمل بها الرائد الذى سيتولى ريادتها فيها وتشجيع الأفراد على الانضمام إليها .

١٣ - عقد مقابلات فردية مع كل عضو على حده يريد الانضمام للجماعة العلاجية لتصنيفه وفقاً لخصائصه العامة وسمات شخصيته الخاصة .

١٤ - وضع اللوائح والقوانين المنظمة لعضوية الجماعة والعمل بها .

١٥ - المعلومات اللازمة عنها وعن كل ما يتعلق بها بحيث تكون متاحة للجميع وفى متناول كل من يطلبها ثم بعد ذلك يتم تكوين الجماعة وتشكيلها (٤١) .

٦- أنماط الجماعات العلاجية :

يعتمد المدخل العلاجي المتمثل في العلاج الجماعي في طريقة العمل مع الجماعات على تكوين الجماعات العلاجية المتعددة والمتنوعة التي ينضم إليها الأعضاء ، وذلك من أجل المساعدة على التخفيف من مشكلاتهم التي يعانون منها .

وقد تعددت وجهات النظر حول أنماط الجماعات العلاجية ، فيحدها "رونالد توسلان وروبرت ريفاز Ronald, W. Toseland & Robert F. Rivas (1984) : في أربعة أنواع من الجماعات العلاجية وهي :

- ١ - الجماعات التعليمية .
- ٢ - الجماعات التنموية .
- ٣ - جماعات التنشئة الاجتماعية .
- ٤ - جماعات العلاج .

حيث تساعد هذه الجماعات الأعضاء على تغيير سلوكهم ومواجهة مشكلاتهم عن طريق التعاون معاً ويصبح قائد الجماعة هو الخبير ذو السلطة الذي يساعد الأعضاء على حل مشكلاتهم وتقييم الحلول المختلفة لها ، وتحديد الأهداف العلاجية اللازمة .

وتنقسم الجماعات العلاجية إلى جماعات علاج نفسي لمرضى الأقسام الداخلية وجماعات الأحداث الذين يتلقون رعاية من قسم المراقبة الاجتماعية ، وجماعات المدمنين الذين يتلقون رعاية في أحد المستشفيات (٤٢) .

ويشير " جلاسر (1974) Paul Glasser " : بأن الجماعات العلاجية تتمايز وفق الأهداف والأغراض ونوعية المشكلات ، وغير ذلك من المعايير التي تحدد نمط الجماعة ، وقد حدد أنماط الجماعات العلاجية في الأنماط الآتية :

النمط الأول :

جماعة تشكل مواجهة السلوك الإشكالي الذي يشترك فيه أساساً كل الأعضاء .

النمط الثاني :

الجماعة التي تشكل من عضوين يتم اختيارهما بشكل خاص ، بحيث يتصرف أحدهما أو يسلك سلوك قرينه المحفز له نحو السلوك المرغوبة فيه باختيار نسق الزمالة .

النمط الثالث :

الجماعة المكونة في ضوء بناءات الأدوار التي يحددها الأخصائي ، ويقوم بها أو يقدم منها نموذجاً للسلوك المرغوب فيه من الجماعة ، وقد استخدم " باندورا Bandura " هذا الأسلوب عام ١٩٦٩ .

النمط الرابع :

الجماعة المكونة على أساس إيجاد قيادة متناظرة ومختارة تقدم في صورة نموذج ويقوم الأخصائي بتقديم المشورة والتعليمات للقيادة في ضوء

سلوكيات معينة بهدف تعليم القادة وإكسابهم السلوك المرغوب فيه من جانب ،
ومساعدتهم على تقديم الخدمة في المواقف الصعبة وبفاعلية من جانب آخر ،
وقد استخدم " نيجو Nijau " هذا الأسلوب في عام ١٩٦٥ .

النمط الخامس :

الجماعة- التي تشكل بهدف إعادة الضبط الاجتماعي وتحقيقه بفاعلية
ويتطلب هذا النمط أن يكون الأخصائي متنبهاً ويقظاً للمهام البنائية والأنشطة
وأدوار الأعضاء .

النمط السادس :

الجماعة التي يمكن أن تشكل على أساس مرسوم كجماعة فرعية ضمن
جماعات فرعية أخرى ، لكل جماعة مناخها وأهدافها المختلفة بهدف قيم
علاقات تبادلية لتحقيق أفضل المهام والأنشطة بين تلك الجماعات ، وقد
استخدم " شويتز جيبيل Schwitzgebel " هذا النموذج وتنبى على الأحداث
المنحرفين في عام ١٩٦٤ .

النمط السابع :

ويتمثل هذا النمط في المدخل المتباين والذي يكون وفق طبيعة الجماعة
سواء من الناحية الفيزيائية أو الاجتماعية ، ويستخدم هذا النوع من البيئات
الجديدة بهدف ضبط و تحكم أو تعدي للظروف الجديدة التي قد تسبب السلوك
الإشكالي من خلال عملية التعليم داخل الجماعة .

النمط الثامن :

الجماعة التي يتم تكوينها من أعضاء يكمل ويساعد بعضهم بعضا في تحقيق خططهم العلاجية المختلفة ، وفي مثل هذه الجماعات يعجز العضو بمفرده عن تحقيق الخطة العلاجية أو ما يسند إليه من مهام ، وفي هذه الحالة يمكن الاستعانة ببعض المتخصصين في ذلك ^(٤٣) .

وقد عرض " ماريون ودون ميللر (1985) Marion, Don Miller " :
للعديد من أنماط الجماعات العلاجية التي يمكن تكوينها عند الممارسة المهنية في المجال العلاجي ، ويمكن عرضها في الآتي :

١ - العلاج بالتوجيه Remotivation Therapy :

ويعنى أنه مدخل للعلاج الجماعي يستخدم لحث الأفراد الذين يشعرون بفقد الاهتمام في الحاضر والمستقبل ولديهم الرغبة في التفاعل مع الآخرين ، والتوجيه يساعد المرضى على ملاحظة أنفسهم كأفراد لهم خصائص تميزهم عن غيرهم ، وجماعة التوجيه الذاتي يجب أن تتكون من خمسة عشر عضوا كحد أقصى ، وتنعقد مرة و مرتين كل أسبوع في حدود اثني عشر اجتماعا ، وكل اجتماع يجب أن يتضمن خمس خطوات أساسية هي :

(أ) مقدمة وتعارف .

(ب) دعم العلاقات بين الأعضاء وبينهم وبين الأخصائي .

(ج) مشاركة حقيقية عن طريق المقالات أو باستخدام الأسئلة أو الوسائل السمعية والبصرية .

(د) المناقشات الجماعية بين المرضى .

(هـ) ظهور علامات الرضا والسرور على أعضاء الجماعة والاتفاق على خطة الاجتماع القادم .

٢ - جماعات التذكر Reminiscing Groups

وتهدف هذه الجماعات إلى تحقيق ما يلي :

(أ) تزويد الأعضاء بالمهارات الاجتماعية .

(ب) تنمية علاقات الصداقة بين الأعضاء من المرضى .

(ج) تنشيط ذاكرة الأعضاء حتى يمكن لهم استرجاع ماضيهم وتذكره .

وتتكون مثل هذه الجماعات من (٥ : ١٠) أعضاء وتُعقد اجتماعاً أسبوعياً على الأقل ، وهذه الاجتماعات تزود الأعضاء بمشاعر الثقة والارتياح ، ويتم اختيار موضوعات التذكر بواسطة أعضاء الجماعة .

٣ - جماعات العلاج بالموسيقى Music Therapy Groups :

وتستخدم هذه الجماعات في بيوت التمريض لدعم التنشئة الاجتماعية لأعضاء الجماعة ، وزيادة المشاركة الهادفة ، والترفيه ، والإحساس بالتنوع والجمال ، وغير ذلك من السمات التي تحد من اعتراض أعضاء الجماعة وسلبيتهم إزاء البيئة التي يعيشون فيها (٤٤) .

٤ - جماعات العلاج النفسى الجماعى Group Psychotherapy :

وهذا النوع من الجماعات يستخدم مع من يعانون من حالات نفسية حرجة .

ولقد أشار ' سول وسول (1974) Saul and Saul " : إلى أن العلاج النفسى الجماعى يستخدم مع المرضى المحيطين وغير الاجتماعيين والمضطربين نفسياً ، بحيث تركز مناقشات الجماعة على الإحساس العام للمرضى ، وتتناول موضوعات حياتهم اليومية ، ويمكن أن تتضمن خطة هذه الجماعات بعض الأنشطة والألعاب الترويحية فهي تسهم فى تخفيف حدة التوترات النفسية للمرضى .

٥ - جماعة الحكم الذاتى Self - Government Group :

ويهدف هذا النوع من جماعات العلاج إلى العناية بمرضى الأقسام الداخلية ومعرفة مشكلاتهم وطموحاتهم والعناية التى يتلقونها ، ومجتمع أعضاء النادى ليناقشوا بعض الحالات من المرضى نوى المشكلات الخاصة، مثل السلوك العدوانى أو الإنطوائى والانسحابى ، ومحاولة تعديل ذلك السلوك ، وهنا قد يعمل الأخصائى الاجتماعى مع بعض القيادات فى الجماعة مع حالات فردية علاجاً فردياً لمساعدتهم على أداء أدوارهم بكفاءة .

٦- جماعات العلاج الإفرأغى والتنفيسى Validation Fantasy Therapy

وهذا النوع من العلاج يساعء المرضى على أن يعبروا عما بداخلهم من أحاسيس ومشاعر سلبية ، وهذه العملية التنفيسية تساعء المضطربين سلوكيا على التعبير عن أفكارهم ومشاكلهم بطريقة تساعدهم على التفاعل والتجاوب مع الواقع الخارجى ، حيث ترى " فيل (1960) Feil " : أن العلاج فى هذا النوع من الجماعات لا يكون فعالا ما لم يحاول الوصول للحقائق الداخلية للأفراد المضطربين (٤٥) .

- ومن هنا نلاحظ تعدد الجماعات العلاجية التى تستخدم فى الممارسة المهنية لطريقة خدمة الجماعة وتتنوعها ، وكل هذه الجماعات لها هدف واحد ومحدد وهو نمو الفرد داخل الجماعة والتركيز على الفرد باعتباره وحدة مستقلة داخل الجماعة مما يؤدى إلى تحقيق التكيف والتوافق بين الأعضاء فى الجماعة الواحدة .

٧- الشروط والأنسج العملية التى تبنى عليها الجماعات العلاجية :

لكى تقوم الجماعات العلاجية بتحقيق أهدافها التى أنشئت من أجلها ، وهى إحداث التكيف والتوافق الاجتماعى للأطفال خاصة الأطفال المعاقين سمعياً والحد من مشكلاتهم سواء المشكلات العدوانية و الانسحاب الاجتماعى لابد أن تقوم هذه الجماعات على أسس علمية سليمة ، ومن أهم هذه الأسس العلمية التى يجب توافرها فى الجماعات العلاجية ما يلى :

- (أ) حجم الجماعة العلاجية .
 (ب) مستوى الذكاء .
 (ج) تجانس الأعضاء .
 (د) نوعية الأعراض .
 (هـ) سن الأعضاء .
 (و) تماسك الجماعة .
 (ز) هدف الجماعة .
 (ح) العلاقة العلاجية .

(أ) حجم الجماعة العلاجية Size :

تختلف الجماعات من حيث حجمها ، فقد تكون الجماعات صغيرة الحجم ، أو كبيرة الحجم ، ويفضل في العلاج الجماعي أن تكون الجماعات صغيرة الحجم ، حيث يتوقف حجم الجماعة على عدد من العوامل أهمها :

(أ) رغبات أعضاء الجماعة .

(ب) طريقة النشاط والهدف من تكوين الجماعة .

(ج) طبيعة التفاعل الجماعي على عدد الأعضاء المكونين للجماعة ومداه وأثره^(٤٦)

ويشير " Tom Douglas (2000) " : إلى أن حجم الجماعة يؤثر

على درجة التفاعل التي توجد بين الأعضاء أثناء العمل ، حيث يوجد ثلاثة عوامل تتأثر بهم الجماعة أثناء عملها وهي :

(أ) درجة التنظيم داخل الجماعة .

(ب) رؤية الأعضاء لبعضهم داخل الجماعة .

(ج) الوقت^(٤٧) .

فعندما يكون حجم الجماعة صغيراً تزداد درجة التفاعل بين الأعضاء ، حيث يوجد الوقت الكافى لجميع الأعضاء للاشتراك فى الأنشطة والتفاعل مع الآخرين والاتصال ببعضهم وجها لوجه^(٤٨) .

- ويؤكد ذلك " Edward, F. Zigler, Nancy, W. Hall (2000) " : حيث يشير إلى أن الجماعات ذات الحجم الصغير من الأطفال يوجد بها الأنشطة والتفاعل بدرجة أكثر من الجماعات التى تضم أعداد كبيرة^(٤٩) .

ويشير " حامد عبد السلام زهران (١٩٩٧) " : إلى أن عدد أفراد الجماعة العلاجية يتراوح عادة ما بين (٣ - ١٥) مريضاً فى حين يشير بعضهم إلى أن العدد الأمثل للجماعة العلاجية يتراوح ما بين (٧ - ١٠) أفراد^(٥٠) .

فى حين يرى "كلين Klein" : أن الحجم الأمثل للجماعة هو ١٥ عضواً^(٥١) .

ويرى " دوجلاس Douglos " : أن غالبية مواقف خدمة الجماعة تستلزم جماعة صغيرة يتراوح عددها ما بين (٥ - ١٥) عضواً ، وذلك لإيجاد الحد الأقصى من التفاعل وتزداد إمكانية الاتصال والمشاركة^(٥٢) .

أما " كاميليا عبد الفتاح (١٩٩١) " : فتري أنه من الممكن أن يتراوح عدد أعضاء الجماعة ما بين ستة أطفال أو ثمانية (٥٣) .

ويرى " Dorothy Stoch Withaker (2000) " : أن الجماعة العلاجية إذا تكونت من ثلاثة أعضاء أو أربعة ، فإن هذا العدد يعتبر قليلا ، ويعتبر الحد الأدنى للجماعة خمسة أعضاء ، ويجب ألا يقل العدد عن ذلك حتى يتسنى وجود التفاعل بين الأعضاء ، وإذا تكونت الجماعة من ستة أعضاء أو سبعة فإن ذلك يكون أفضل لوجود تفاعل والتعاون معا (٥٤) .

من خلال العرض السابق يرى الباحث أن الحجم الأمثل للعينة يتكون من (١٠) أعضاء ، وذلك حتى يسهل التفاعل بينهم والاستفادة من البرنامج العلاجي المقترح ، كما أن هذا العدد مناسب لجماعات العلاج الجماعي . ومن هنا يتم سلوك كل عضو من الأعضاء نتيجة للتفاعل الإيجابي الذي يحدث بين أعضاء الجماعة العلاجية .

(ب) مستوى الذكاء :

يجب أن تراعى عند تشكيل الجماعات العلاجية عدم وجود فرق كبير في مستوى ذكاء الأعضاء خاصة في مرحلة عينة الدراسة من سن (٩ - ١٥) عام ، أما الأطفال المتخلفين عقليا بصورة واضحة ، أو الشواذ يفضل وضعهم في جماعة واحدة نظرا لتجانسهم وتقارب مستوى ذكائهم ، ولا يتم وضعهم في جماعات عادية نظرا لوجود فجوة كبيرة في

مستوى الذكاء مما يؤثر على التفاعل وتماسك الجماعة وتحقيق الهدف المطلوب .

(ج) تجانس الأعضاء :

يجب عند تكوين الجماعات العلاجية في العلاج الجماعي أن يكون هناك تجانس بين الأعضاء ، بمعنى أنه يجب أن تكون المشكلة واحدة فيكون السلوك إما سلوكاً عدوانياً ، وإما إنسحاباً اجتماعياً ، وأن يكون الهدف واحداً ، وأن يكون هناك تجانس في السن ، وأن يكون مرحلة عمرية واحدة ، تجانس في الذكاء بمعنى عدم وجود فجوة في مستوى الذكاء ، كذلك تجانس في استخدام اللغة (لغة الإشارة أو الشفاهة) حتى يؤدي ذلك إلى زيادة التفاعل الاجتماعي بين الأعضاء المكونين للجماعة .

(د) نوعية الأعراض :

يجب مراعاة الأعراض عند تشكيل الجماعات العلاجية ، حيث ترى " كاميليا عبد الفتاح (١٩٩١) " : ضرورة تشابه أعراض أعضاء الجماعة حتى يكون هناك تجانس بين الأطفال ، الأمر الذي يسع ظهور مشكلات جديدة ناشئة عن اختلاف نمط الشخصيات وأساليب التعبير ، حيث إن هذا التجانس يخفف من حدة الضغوط المختلفة عن بعض الأطفال (٥٥) .

في حين يرى " جوت Ginat " : أن تشمل الجماعة أطفالاً من أعراض مختلفة غير متشابهة حتى يتمكن لكل عضو أن يرتبط ويتوحد بشخصيات مختلفة عن نمط الشخصية ، وحتى يمكن أن تصحح التوحدات

الخاطئة ، حيث إن هذا الاختلاف يعطى للأطفال فرصا للتعاون مع شخصيات تختلف عنهم ، وأحيانا ما تكون مكملة لشخصياتهم^(٥٦) .

وقد يراعى الباحث عند تشكيل الجماعة التجريبية هذا التجانس فيختار الأطفال المعاقين سمعيا العدوانيين الذين يسجلون أعلى الدرجات على مقياس السلوك العدوانى ، كذلك الأطفال الانسحابيين الذين يسجلون أعلى الدرجات على مقياس السلوك الانسحابى .

(هـ) سن الأعضاء :

اتفق العلماء على ضرورة ضم جماعات العلاج الجماعى لأعضاء نوى أعمار متفاوتة بشرط ألا يكون هذا التفاوت كبيراً ، وذلك حتى يتسنى تبادل الخبرات والمهارات بين من هم أكبر سناً مع الأصغر سناً ، لذلك يراعى الباحث عند تكوين الجماعة للعلاجية ألا يكون الأعضاء فى سنة دراسية واحدة ، ولكن فى أكثر من سنة دراسية من سن ٩ سنوات حتى سن ١٥ سنة، أى من الصف الخامس الابتدائى حتى الصف الثامن ، حيث إن هذه المرحلة التى تشمل مرحلة الطفولة المتأخرة والبلوغ من أخطر المراحل التى يمر بها الطفل المعاق سمعياً .

(و) تماسك الجماعة :

يجب أن تكون الجماعة على درجة عالية من التماسك تسمح باستمراريتها وتحقيقها لأهدافها ، ومن العوامل التى تؤدي إلى زيادة تماسك الجماعة :

- إشباع حاجات الأفراد .
- المكانة
- التعاون .
- زيادة التفاعل بين أعضاء الجماعة (٥٧) .

حيث تقع الجماعات المتماسكة بأعضائها في اتجاه أهدافها ، وهذا التضامن هو الذى يساعد الجماعة على البقاء ، ويوفر الضغط اللازم لكي يمثل الأعضاء لمعايير الجماعة ويتحركون في اتجاه الأهداف المقررة (٥٨) .

ويراعى الباحث في تناول الجماعة التجريبية هذا التماسك ، وذلك من خلال اختيار الأعضاء المتشابهين في المشكلات والأهداف والأغراض والسن ، وكذلك مراعاة حجم الجماعة الأمثل ١٠ أعضاء ، الأمر الذى يؤدي إلى تماسك الجماعة العلاجية .

(ن) هدف الجماعة العلاجية :

لكل جماعة علاجية هدف واضح ومحدد ، وهذه الأهداف تنشط وتحرك طاقات أفرادها في تفاعلهم الاجتماعي ، ولا بد أن تكون أهداف الجماعة متوافقة غير متعارضة ، ومن الضروري أن يتفق الأفراد في إدراكهم لهذه الأهداف ، حيث يفترض أن يكون هدف الجماعة مصدر تأثير على الأعضاء ، الأمر الذى يدفعهم إلى العمل على تحقيقه (٥٩) .

ويراعى الباحث عند تكوين الجماعة التجريبية وأثناء التدخل المهني وضوح الأهداف بالنسبة للأعضاء وهو التخفيف من حدة السلوك العدواني بمظاهره المتعددة سواء العدوان على الذات أو على الآخرين ، أو العدوان على الجماعة ككل ، أو على المجتمع المدرسى ، كذلك تعمل على التخفيف من حدة الانسحاب الاجتماعى عن طريق المشاركة فى الأنشطة والبرامج والاشتراك مع الجماعة فى تحقيق أهدافها المختلفة .

(ل) من حيث التنظيم :

يجب أن تكون الجماعة على درجة من التنظيم الذى يحدد مسئوليات كل عضو وواجباته ، كما يحدد كيفية اتخاذ القرارات داخل الجماعة (٦٠) .

كما يشمل هذا التنظيم توزيع القيادات فى الجماعة على أكبر عدد ممكن من الأعضاء ، ووضع دستور يضم الحياة الجماعية فيها وغير ذلك من نواحي التنظيم فى طريقة العمل مع الجماعات (٦١) .

(ي) من حيث العلاقة العلاجية :

يلزم عند تكوين الجماعات العلاجية وجود العلاقة الطيبة والتى تنشأ بين الأخصائى الاجتماعى المعالج والأعضاء ، وما بين الأعضاء بعضهم البعض .

فوجود العلاقة العلاجية الطيبة تؤدي إلى تحقيق أهداف الجماعة وزيادة التماسك بين الأعضاء مما يؤدي إلى تحقيق الغرض المرجو من تشكيل الجماعة وهو الحد من السلوك العدواني والانسحاب الاجتماعي عند الأطفال المعاقين سمعياً.

ثاني عشر : اختلاف الجماعات :

تختلف الجماعات في أهدافها وأنشطتها وحجمها وفترة بقائها ومستوى تكوينها ، ويعمل الأخصائي مع مختلف هذه الجماعات ، لذلك سوف نعرض للاختلاف بينها في التالي كي يمكن التعامل معها في ضوء هذه الاختلافات (٦٣) .

أولاً : اختلاف الجماعات من حيث الأهداف :

لماذا تتكون الجماعة ؟ لابد أن يكون لها هدف أو أكثر تحاول تحقيقها ، سواء أكانت هذه الأهداف منصوفاً عليها صراحة أو مفهومة ضمناً ، وفي بعض الأحيان يبدو أن الجماعات تدرك إيراًكاً بسيطاً الأسباب التي دعت إلى تكوينها ، أو الأشياء التي تحاول تحقيقها .

ولكن نجد على النقيض من هذا جماعات لها أهداف أكثر تحديداً ، سواء طويلة أو قصيرة المدى ، وقد تكون أهداف ذات غرض واحد و متعددة الأغراض، كما قد تكون أهدافاً محددة أو عامة .

والأهداف عامل أساسي في تكوين الجماعات، وكذلك الاستمرار في وجودها وقد تتبع الأهداف من رغبات الجماعة وكلما تحققت هذه الأهداف كلما زاد انتماء الأعضاء إليها وازداد تفاعلهم فيها، ومن أمثلة هذه الجماعات جماعات النشاط والهوايات والأصدقاء واللعب، أما الجماعات التي تقوم على أساس مقابلة احتياجات أعضائها فاحتمالات تفاعلها أقل كما هو الحال في جماعات التعليم والعمل .

وهناك جماعات لا تقتصر أهدافها على مقابلة رغبات أو احتياجات ذاتية لأعضائها بل تتسع أهدافها لتحقيق احتياجات مجتمعية مثل جماعات الخدمة العامة والجماعات السياسية ، وغالبا تصبح هذه الجماعات قد وصلت إلى مستوى عال من النضج الاجتماعي ، كما أنه للمجتمع وكذلك للبيئة تأثيرها على اختيار أهداف الجماعة ، إذ عند تحديد الجماعة لأهدافها تحاول أن تقيم العلاقة المرغوب فيها بينها وبين مجتمعها أو بيئتها .

ثانيا : اختلاف الجماعات من حيث الحجم :

يتمشى حجم كل جماعة مع رغبات أو احتياجات أعضائها ، فقد تكون الجماعة صغيرة جدا لأن رغبات أو احتياجات أعضائها لا تتحقق إلا في نطاق جماعة صغيرة ، وقد تهيب الجماعة المكونة من خمسة عشر عضوا أنسب الأجواء الاجتماعية لمزاولة أنواع معينة من النشاط تكون هذه الجماعة نفسها عائقاً يحول دون مزاولة أنواع أخرى من النشاط . لذلك فإن أنسب

حجم للجماعة يتحدد بنوع البرامج التي يميل إليها أعضاؤها كما يتحدد بتجاربهم الاجتماعية السابقة .

وبالنسبة لحجم الجماعة هناك حقائق مرتبطة بمراحل النمو يجدر ملاحظتها، فالجماعات الكبيرة مثلاً لا تناسب الأطفال دون سن المدرسة ، إذ أنهم في حاجة إلى ممارسة تجاربهم الأولى مع عدد قليل جداً من الأفراد .
الجماعات الصغيرة أنسب للجماعات لأطفال مرحلة المدرسة لأنهم في حاجة إلى الشعور بالأمن الذي توفره لهم هذه الجماعات خصوصاً في أول هذه المرحلة ، حيث يكون الطفل في بداية تجاربه الاجتماعية الفعلية خارج محيط الأسرة .

أما المراهقون فهم في حاجة إلى تجارب جماعية في كل من الجماعات الصغيرة والكبيرة ، فأنواع النشاط في الجماعات الكبيرة تعطى المراهق شعوراً بالثقة في نفسه حين ينجح في الاشتراك والاستمتاع بها بينما تتيح الجماعات الصغيرة للمراهق أكثر الأجواء آمناً وطمأنينة بما يتوفر فيها من علاقات قوية .

كما يؤثر في تحديد حجم الجماعة عوامل أخرى كالبرنامج الذي تحاول الجماعة تحقيقه والقيام به ، فالفرق الرياضية تتطلب أن تكون قليلة العدد بينما الحفلات والرحلات والمعسكرات قد تتطلب أن يكون العدد كبيراً وإلا فقد متعتها وتعذر على أعضاء الجماعة الاستمتاع بها .

ثالثاً : اختلاف الجماعات من حيث تعدد النشاط :

هناك جماعة ذات نشاط واحد وهناك أخرى ذات أنواع متعددة من النشاط ، ويغلب على جماعة النشاط الواحد الجانب التدريبي أو اكتساب أو ممارسة مهارة معينة كما هو الحال في جماعات النشاط الرياضية أو الفنية أو جماعات الهوايات أو الجماعات السياسية أو المهنية .

أما الجماعات متعددة النشاط فيغلب عليها الاهتمام بممارسة نشاطاتها في إطار علاقات متبادلة بين أعضائها ، ولذلك يزداد التفاعل بين أعضاء هذه الجماعات كما هو الحال في جماعات الأسر المدرسية أو جماعات الأندية .

والأنشطة في الجماعات ، قد تأخذ شكلاً فردياً أو جماعياً . فرفع الأثقال مثلاً نشاط فردي ، والقراءة نشاط فردي ، والاستماع للموسيقى كذلك نشاط فردي ، أما نشاط فريق كرة القدم أو السمر أو الندوة الثقافية فهذه يغلب عليها صفة النشاط الجماعي . ومن الطبيعي أن النشاط الجماعي له آثار اجتماعية أكثر عمقا على المشتركين فيه .

رابعاً : اختلاف الجماعات من حيث فترة بقائها :

بعض الجماعات يكون بقاءها مؤقتاً فتستمر لفترات محددة من الزمن كبضعة أسابيع أو أقل كجماعات المعسكر مثلاً أو اللجان محدودة الوظائف ، والبعض الآخر يمتد بقاءه إلى أمد طويل كجماعة الأسرة والمدرسة .. ويخلف العمل مع الجماعات قصيرة الأمد عن طويلة الأمد،

ففى الأولى لابد من بذل جهد كبير معها كى تجعل الفترة التى تعيشها الجماعة فترة مثمرة غنية بالخبرات والمهارات دون التركيز على الدراسة العميقة للجماعة وتطورها ، أما فى الجماعة طويلة الأمد فيتطلب الأمر تهيئة فرص النمو السليم بها وربما يتفق مع قدرات الأعضاء بغرض النظر عن الوقت والجهد الذى يبذل فى ذلك . ويرتبط عمر الجماعة بتحقيق الغرض من تكوينها . وغالبا الجماعة متعددة الأغراض والتى يمارس أعضاؤها ألوانا مختلفة من النشاط لا نجد لها فترة زمنية محددة بل إن كيان الجماعة يتسم بالاستمرار ، وقد تجد جماعة حديثة التكوين ويكون أعضاؤها على درجة كبيرة من النضج نتيجة لخبراتهم السابقة بالحياة الجماعية . وقد تجد على العكس جماعة أخرى مرت على إنشائها فترة طويلة نسبياً وليست على نفس الدرجة من النضج ، وأياً كانت الأسباب فإن طول الفترة الزمنية وحده ليس مقياساً دقيقاً لنضج الجماعة وإن كان عاملاً فى تحقيق هذا النضج .

خامساً : اختلاف الجماعات من حيث المستوى التكويني :

ونعنى بالمستوى التكويني للجماعة نوع الفئة التى ينتمى إليها أعضاء الجماعة من ناحية العمر أو الجنس أو القدرات العقلية أو المستوى الثقافى أو المهنى أو الاجتماعى أو التجارب السابقة . فالجماعات تختلف فى نوعية الأعضاء المكونين لها ، فهناك جماعة من العمال ، وأخرى من الريفيين ، وثالثة من الطلبة، ورابعة من الموظفين ، وخامسة تتضمن أكثر من فئة

واحدة . كل هذه الاختلافات فى المستويات التكوينية للجماعات لابد أن تؤثر :
فى قدرتها على التفاعل والتأثير فى أعضائها .

ثالث عشر : مراحل نمو الجماعة :

هناك العديد من المحاولات التى قام بها الباحثين لوضع مراحل نمو الجماعة ولم يتفقوا حول مراحل محددة وواضحة وثابتة لنمو الجماعة ، فكل باحث صنف مراحل نمو الجماعة وفقاً لما يراه صواباً .

فقد ذكر " صالح بن عبد الله أبو عيان ، وعبد المجيد بن طاش " العديد من التصنيفات كالتالى :

تصنيف " Bales (1950) " : صنف المراحل التى يمر بها العمل مع الجماعات إلى ثلاثة مراحل أساسية هى :

١ - مرحلة التعريف Orientation Phase .

٢ - مرحلة التقويم Evaluation Phase .

٣ - مرحلة اتخاذ القرار Decision Making Phase .

وصنف " Northen, (1969) " المراحل التى يمر بها العمل مع الجماعات إلى خمسة مراحل أساسية هى :

١ - مرحلة التخطيط وقبول الأعضاء Planning and intake process .

٢ - مرحلة التعريف Orientation .

٣ - مرحلة الاستكشاف والاختبار Exploring and testing .

٤ - مرحلة حل المشكلات Problem Solving .

٥ - مرحلة الانفصال Termination .

وصنفت " Klein, (1972) " المراحل التي يمر بها العمل مع الجماعات إلى خمسة مراحل أساسية هي :

١ - مرحلة التعريف Orientation .

٢ - مرحلة المقاومة Resistance .

٣ - مرحلة التفاوض Negotiation .

٤ - مرحلة الشعور باللفة Intimacy .

٥ - مرحلة الانفصال Termination .

تصنيف " Corey & Others, (1982) " يرى أن العمل مع

الجماعات يمر بأربعة مراحل أساسية هي :

١ - مرحلة إعداد الجماعة Preparing group .

٢ - المرحلة الأولية Initial Stage .

٣ - مرحلة العمل Working Stage .

٤ - المرحلة النهائية Final Stage .

ويشير تصنيف " Zastrow, (1991) " أن العمل مع الجماعات يمر بخمسة مراحل أساسية هي :

- ١ - مرحلة القبول Intake phase .
- ٢ - مرحلة اختيار الأعضاء Selection of members .
- ٣ - مرحلة التقدير والتخطيط Assessment and Planning .
- ٤ - مرحلة التدخل Intervention .
- ٥ - مرحلة التقويم وإنهاء العمل Evaluation and termination .

ويشير تصنيف كل من " Schopler and Galinsky, (1969) " أن خطوات التدخل مع الجماعات تتلخص في خمسة خطوات رئيسية هي :

- ١ - التكوين Composition .
- ٢ - التقدير Assessment .
- ٣ - وضع الأهداف والتعاقد Goal - Setting and Contracting .
- ٤ - البرمجة Programming .
- ٥ - مرحلة التقويم وإنهاء العمل Evaluation and termination (٦٤) .

وبغض النظر عن اختلاف الباحثين في عدد المراحل التي يمر بها العمل مع الجماعات ومسمى كل مرحلة فإن بالإمكان تلخيص أهم المراحل التي تمر بها الجماعات في أربع مراحل أساسية هي :

أولاً : مرحلة التخطيط وقبول الأعضاء Planning and intake Stage .

ثانياً : مرحلة البداية Beginning Stage .

ثالثاً : مرحلة الوسط Middle Stage .

رابعاً : مرحلة النهاية Ending Stage .

كما ذكر " عدلي سليمان " أن هناك خمس مراحل تمر بهم الجماعة في

نموها وهي :

١ - مرحلة التجمع .

٢ - مرحلة تكوين الجماعة .

٣ - مرحلة نمو الجماعة .

٤ - مرحلة تنظيم الجماعة (الجماعة المنظمة) .

٥ - مرحلة إنهاء الجماعة .

كما عرض " عبد الحميد عبد المحسن (١٩٨٨) " نموذج مقترح لنمو

الجماعة يتضمن هذا النموذج ثلاثة مراحل أساسية وهي :

١ - مرحلة البدايات والتكوين .

٢ - مرحلة التنظيم والإنجاز .

٣ - مرحلة الإنهاء .

وبعيداً عن الاختلافات فسوف نتعرض إلى نموذجين لنمو الجماعات
وهي :

" عدلى سليمان وعبد الحميد عبد المحسن " ويرجع السبب فى ذلك إلى
شمول هاتين المحاولتين لجمع المراحل وتركيزهم على الحاضر والحديث
لنمو الجماعة .-

كما أنهما يجمعان إلى حد كبير بين التفكير المتقدم والحديث لطريقة
العمل مع الجماعات وأنهما يعبران عن طبيعة الفكر العربى الأصيل فى
أدبيات خدمة الجماعة ولا سيما فى مراحل نمو الجماعة ويتفق الباحث مع
هاتين المحاولتين .

أولاً : نموذج " عدلى سليمان " لمراحل نمو الجماعة ، حيث قام بتقسيم
مراحل نمو الجماعة إلى خمسة مراحل أساسية وهى (٦٥) :

- ١ - مرحلة التجمع .
- ٢ - مرحلة تكوين الجماعة .
- ٣ - مرحلة نمو الجماعة .
- ٤ - مرحلة تنظيم الجماعة (الجماعة المنظمة) .
- ٥ - مرحلة إنهاء الجماعة .

أولاً : مرحلة التجمع (أو ما قبل الجماعة) Pre Group Stage :

- ١ - وفى هذه المرحلة يحدث أن تتواجد مجموعة من الظروف أو الأوضاع
أو الأفكار التى تثير لدى عدد من الأفراد الرغبة أو الدافع إلى أن

يكونوا فيما بينهم جماعة ينتمون إليها . ومن أمثلة ذلك إدراك عدد من الأفراد في بيئة ما أو مجتمع ما أن لكل منهم هدف أو مصلحة تشابه أو تماثل أهداف أو مصالح آخرين وأن ترابطهم معاً يكفل تحقيق هذه الأهداف والمصالح المشتركة بصورة أفضل وأسرع أو ضمن مما لو حاول ذلك كل منهم على انفراد ، ومن الأمثلة أيضاً وجود خطر مفاجئ أو دائم يواجه مجموعة من الأفراد ويتأكد لهم أن السبيل الوحيد إلى درء هذا الخطر في ترابطهم وفي تنظيم أنفسهم داخل كيان جماعة واحد . كذلك إدراك عدد من الأفراد وجود تجانس معين بينهم يميزهم داخل الوسط الاجتماعي الكبير الذي يشملهم مع غيرهم من الأفراد ، الأمر الذي يجعلهم يندفعون إلى التجمع ثم الترابط وقد يكون هذا التجانس في اللغة أو الجنس أو الدين أو السن أو المستوى الثقافي أو المواهب أو الاهتمامات المشتركة إلى غير ذلك .

٢ - وفي هذه المرحلة تتم اتصالات مبدئية ذات طابع استطلاعي وتعاوني بين الأفراد ، وتكوين العلاقات بينهم سطحية لا تتم بوضوح عن مشاعر كل منهم حيال الآخر كما يكون الحذر والاحتراس والبعد عن التورط من أهم ما تتسم به العلاقات الفردية . وغالباً ما يظهر على أفراد هذه المرحلة عدم الشعور بالأمن خاصة إذا كانت هذه خبراتهم الأولى مع الجماعات ، وقد يؤدي عدم الشعور بالأمن إلى التخبط في الأنشطة فيقومون بها دون أن يحقق رغباتهم الحقيقية .

٣ - كما تتسم هذه المرحلة بالقلق كل يحاول إبراز نفسه ، واحتمال سيطرة فرد أو اثنين على الجماعة ، كما يعيش بعض أعضائها على هامش حياتها ، ويكاد يختفى في هذه المرحلة التفاعل الجماعي بين الأعضاء وتقتصر غالباً على التفاعل الثنائي وفي بعض الأحيان الشللى كما تفتقد الجماعة بناءاً تنظيمياً يساعدها على أداء دورها بشكل منظم .

٤ - وبصفة عامة يكون سلوك أعضاء الجماعة أقرب ما يكون إلى سلوك مجموعة متفرقة من الأفراد ، كما لا تتضح أهداف الجماعة ، وتضعف العلاقات والروابط بين أعضائها ، وينخفض مستوى شعورهم بالانتماء والولاء وعدم مشاركة جميع الأعضاء في اتخاذ القرارات .

ثانياً : مرحلة تكوين الجماعة Group Formation :

١ - خلال هذه المرحلة ونتيجة للاتصالات الفردية ونمو العلاقات بين الأفراد واطراد تعمقها وما يلتزم به كل عضو فيها من مسئوليات أو واجبات حيال الآخرين يبدأ التكوين الجماعي في الظهور تدريجياً ، ويحدث التكوين الجماعة في هذه المرحلة في صورة متعددة كوضع معايير محددة لاختيار الجماعة لأعضائها وتحديد المسئوليات الجماعية بالنسبة للأعضاء .

٢ - أهداف الجماعة ليست واضحة تماماً خاصة وأن الرغبات الحقيقية لأعضاء الجماعة لم تتبلور بعد . وفي نفس الوقت لهفة ملحوظة للوصول إلى تحديد واضح لأهدافهم .

٣ - معرفة أعضاء الجماعة كل بالآخر لا تزال غير وثيقة رغم أن علاقتهم تكون أكثر توطداً ، وأقوى العلاقات تتمثل في المجموعات الصغيرة التي تتشكل في الجماعة أو التي تتضمن إليها في هذه المرحلة والتي يطلق عليها اسم الشلل .

٤ - لا يزال أعضاء الجماعة يشتركون بحذر في النشاط الجماعي كما يكون اشتراك البعض منهم ضعيفاً بشكل ملحوظ ، وتكون برامج الجماعة أو أنشطتها غير محددة كما تكون غير واقعية أحياناً .

٥ - لا تكون الجماعة قد استطاعت بعد وضع نظام داخلي لها يحدد العضوية فيها وينظم العلاقات ويقسم الأعمال بين أعضائها ، ولذلك تظهر محاولات فردية أو شلالية في الجماعة تحاول السيطرة عليها .

٦ - يكون هناك اتجاه بين الأعضاء نحو الاتكال على القادة الذين يعملون معهم أو على من يتصدى منهم للقيام بدور قيادي .

٧ - تكون علاقة الجماعة بالجماعات الأخرى غير واضحة ويغلب عليها التخوف والتشكك وذلك لعدم استقرارها وضعف تشكيلها الجماعي .

ثالثاً : مرحلة نمو الجماعة Group Development :

١ - مع استمرار تطور التكوين الجماعي تزداد العلاقات بين الأفراد توطداً وتزداد الأهداف وضوحاً كما يبرز شيئاً فشيئاً تناسق للدور الذي يقوم به كل فرد في الجماعة مع أدوار الآخرين فتنتج عن ذلك أنماط سلوكية

مقررة تتبناها الجماعة ، كما تنشأ الحقوق والواجبات ، وتتحدد الحوافز والروادع الجماعية ، وعندئذ يكون البنيان الجماعى قد أصبح قائماً على تنظيم يزيد من تماسك الجماعة .

٢ - تصبح أهداف الجماعة واضحة نسبياً للأعضاء ، ولذلك تبدأ الجماعة فى التماسك والتفاعل الديناميكي ، كما تزداد معرفة الأعضاء كل بالآخر توتقاً وتنشأ بينهم علاقات من الصداقة والود ، وبذلك يبدأ ذوبان الشلية داخل الجماعة .

٣ - تبدأ الجماعة فى وضع لائحة مبدئية بنظامها الداخلى تتفق مع احتياجات أعضائها من جهة وأوضاع الجماعة والمجتمع من جهة أخرى .

٤ - يزداد شعور الأعضاء بأن الجماعة ملك لهم ، كما يزداد شعورهم بشخصيتهم الجماعية ، وترتفع نسبة مشاركتهم فى أعمال الجماعة كما يزداد التفاعل الجماعى بين الأعضاء .

٥ - يزداد كشف الجماعات لقدرات ومهارات أعضائها وتزداد كفاءتها على الاستفادة بهذه القدرات والمهارات ، وبالتالي تتبلور نشاط الجماعة وبرامجها وتزداد واقعيته .

٦ - ترغب الجماعة فى ممارسة أوجه النشاط ذات الخبرات الأكثر تقدماً مما كانت تمارسه .

٧ - يزداد اتصال الجماعة بالجماعات الأخرى ، كما ينشأ بينها وبين هذه الجماعات علاقات مثمرة من التعاون وتبادل الخبرات .

رابعاً : مرحلة تنظيم الجماعة (الجماعة المنظمة) Organized Group :

الجماعة المنظمة هي الجماعة التي وصلت إلى درجة عالية من النضج المتميز بالاستقرار والتمكن تماماً من التأثير الاجتماعي على أعضائها من خلال التفاعل الدائر فيها ، وتتميز الجماعة المنظمة بالخصائص التالية :

١ - تكون أهداف الجماعة قد أصبحت محددة وواضحة ومستقرة ويدركها الأعضاء جميعاً ، وأن تكون هذه الأهداف متلائمة مع رغباتهم وقدراتهم وعلى درجة كافية من المرونة تسمح بتطويرها بما يتفق مع نمو الأعضاء وما يطرأ على المجتمع من تغير في الاحتياجات والإمكانات .

٢ - يصبح حجم الجماعة " أنسب الأحجام " الذي يمكنها من تحقيق أغراضها وأن يكون أيضاً ملائماً لما تمارسه من أنشطة ، وعلى أية حال يصبح عدد الأعضاء محدوداً بالدرجة التي تجعل كل منهم قادراً على تكوين علاقات اجتماعية قوية بالآخرين ، والتي تمكنهم من المساهمة الفعالة في حياة الجماعة .

٣ - يصبح التنظيم الداخلي للجماعة متكاملًا يقابل حاجات الجماعة وأعضائها كما يكون فعالاً يخضع لأحكامه وتعليماته جميع الأعضاء ، وتعتبر اللائحة كمثل تنظيمي بمثابة الدستور الداخلي للجماعة ، ففي

اللائحة تتحدد أغراض الجماعة ، وتوضح أساليبها في التمويل ، والشروط اللازمة للعضوية ، كما يتحدد تشكيل مجلس إدارتها ومواعيد اجتماعاته وطريقة تسجيل مناقشاته ، ودور رئيس الجماعة وأمين الصندوق والسكرتير وغيرها من وظائف الجماعة ، كما توضح اللائحة شروط حل الجماعة وأسلوب التصرف بأموالها عند الحل وما إلى ذلك من التنظيمات الحيوية التي يتقيد الأعضاء باحترامها وتنفيذها .

٤ - تصبح الجماعة على درجة كبيرة من التماسك كما يزداد ولاء الفرد للجماعة ويسود بين الأعضاء مبدأ " الفرد للجماعة والجماعة للفرد " . ويلاحظ أن مستلزمات تشكيل الجماعة المنظمة ، وما تمر به من خبرات في مراحل تكوينها الأولى ، يجعلها أكثر تحملا لما يواجهها من مشكلات ، فبالرغم من احتمالات الإخفاق أو العجز في حل بعض المشكلات إلا أنها تتمتع بدرجة عالية من المقاومة ، ولهذا فإنها تكون في الغالب الأعم - أقل تعرضا للتفكك وأشد تماسكا في مواجهة الصعاب .

٥ - يقل عدد الأعضاء الهامشيين في الجماعات المنظمة ، إذ يساعد البرنامج في الجماعات المنظمة على إتاحة الفرصة لكل عضو في إشباع ميوله ورغباته التي لا تتاح له داخل الجماعات غير المنظمة مما يقلل احتمالات وجود عدد كبير من الأعضاء الهامشيين - سواء كأفراد

أو كأفراد في شلل - وهم الأعضاء الذين يظلون على هامش الجماعة دون أن يتفاعلوا مع مجموع الأعضاء ، هؤلاء الأعضاء إذا تزايد عددهم داخل الجماعة المنظمة يكون نذير خطر ، فقد أثبتت التجارب أنهم أكثر عرضة للمؤثرات التي تؤدي إلى تغيير علاقات الجماعة وسرعان ما تنقسم الرابطة التي تدفعهم إلى الانتماء لعضوية الجماعة .

٦- - تزداد قوة الضغوط الموجهة نحو التماثل وليس التشابه ، حيث تتميز الجماعة المنظمة بخضوعها لمجموعة من القواعد التي تقرها بنفسها ، ففي الجماعات المنظمة تقوى الضغوط الموجهة نحو الامتثال للجماعة وهي التي تساعد على البقاء والاستمرار .

وتختلف قوة الضغوط الموجهة نحو التماثل من جماعة لأخرى ، فهذه الضغوط تكون ضعيفة الأثر في بعض الجماعات ، على حين تكون قوية وعميقة الأثر في جماعات أخرى ، ويرجع سبب هذه القوة أو ضعفها إلى درجة جاذبية الجماعة في نظر كل عضو من أعضائها ، فالتماثل هنا يعني ارتباط الفرد بالجماعة والضغوط المتبادلة بينهما . .

ولا نغنى هنا بأن دور الجماعة المنظمة هو خلق تشابه بين أعضائها وإنما إتاحة الفرصة لكل فرد فيها كي ينمي قدراته الذاتية ، كذلك اقتناعه بأنظمتها وقواعدها وممارسته لها .

٧ - تتصف الجماعة المنظمة ببنيان اجتماعي تفاعلي ، ويقصد بالبنيان الاجتماعي التفاعلي للجماعة العناصر التنظيمية التي تندمج مع بعضها والتي تعطى الشكل العام أو النمط العام للجماعة ، ولهذا فإن التفاعلات ذات الطابع الاستقراري هي التي تعطى الشكل الذي يميز البنيان الاجتماعي للجماعة المنظمة ، وهي التي تملئ على أعضاء الجماعة أدوارهم داخل الجماعة ، وهي التي تحدد واجباتهم وحقوقهم .

ويساعد على الاستقرار في البنيان الاجتماعي للجماعة وضوح تنظيماتها ومسئوليات وأدوار ووظائف أعضائها .

٨ - تكون القيادة في الجماعة موزعة على أكبر عدد ممكن من أعضائها وأن تكون قيادة نشاط لا قيادة أفراد ، بمعنى أن القائد يتولى مسئولية تنفيذ نشاط معين مشتركاً في ذلك مع عدد من أعضاء الجماعة ، وبهذا النوع من القيادة يمكن أن تتوفر الفرص لمعظم أعضاء الجماعة لكي يدرسوا على القيادة والتبعية ، أما أن تقتصر القيادة في الجماعة على عضو واحد أو قلة من أعضاء ، فإنه يضر بالجماعة وأعضائها ، حيث أن النوع الأخير من القيادة ينتج عنه أوتوقراطية في القيادة وخضوع في التبعية .

٩ - تصبح أعمال الجماعة وأنشطتها من تصميم ووضع أعضائها أنفسهم ، ويرتفع باستمرار مستوى أداء أعضاء الجماعة لهذه الأعمال والأنشطة

مع ازدياد إدراكهم لقدراتهم وتقبلهم لحدودهم ، ومن ثم تزداد مشروعاتهم واقعية، ومن سمات الجماعات المنظمة أيضا حرصها على تحديد مسئولية كل عضو لدوره في الجماعة ، ولا يعنى تحديد المسئولية استقلال كل عضو بنشاط معين لا يشاركه فيه غيره ، وإنما تعنى بذلك تحديد خطوات العمل الجماعى بحيث يؤدي التحديد الدقيق للمسئوليات إلى تهيئة فرص المشاركة الجماعية .

١٠- تكون الجماعة قادرة على التعاون بإحساس اجتماعى مع الجماعات الأخرى والقيام معها بمشروعات وبرامج مشتركة ، حيث تكون الجماعة قد بلورت نفسها فى كيان اجتماعى متمكن من التعامل خارج حدود تشكيلها الجماعى ، فالجماعة المنظمة تتمتع بقدر واثق من الإحساس الاجتماعى ولا يمكن أن تعيش بمعزل عن أحداث المجتمع ، ويزجج هذا الإحساس إلى أن الجماعات المنظمة تتمتع بأهداف جماعية، نتيجة لطبيعة تشكيلها الذى يقوم على إدراك أهمية العمل الجماعى ، ولذلك تشغل عملية التقويم جزءاً كبيراً من وقت الجماعة كلما زادت ثققتها فى نفسها .

خامساً : مرحلة إنهاء الجماعة (ما بعد الجماعة) :

تختفى عندها ميول الأعضاء ومصالحهم ويصبح نهاية الجماعة أمراً محتوماً ويبدو أن الجماعة استنفذت أغراضها ، وتظهر مؤشرات تؤثر فى بناء الجماعة ووظائفها منها :

(أ) انسحاب بعض الأعضاء ورغبة البعض الآخر فى الانضمام لجماعات أخرى .

(ب) فقد قيادات الجماعة لقوتها وتأثيرها على بقية الأعضاء .

(ج) تضائل حماس الأعضاء ومدى مشاركتهم فى الحياة الجماعية وانخفاض روحهم المعنوية .

(د) انخفاض نسبة توريد الأعضاء على اجتماعات الجماعة .

(هـ) قلة الاتصالات بين أعضاء الجماعة .

(و) إصابة بناء الجماعة بالخلل وعدم القدرة على الاستمرارية .

ثانيا : محاول " عبد الحميد عبد المحسن (١٩٨٨) " (٦٦) ، حيث يتضمن هذا النموذج لنمو الجماعة ثلاثة مراحل أساسية وهى :

أولا : مرحلة البدايات والتكوين .

ثانيا : مرحلة التنظيم والإنجاز .

ثالثا : مرحلة الإنهاء .

كما يتفق المؤلف أيضا مع هذه المحاولة ويمكن عرضها كالتالى :

أولا : مرحلة البدايات والتكوين :

وتتميز هذه المرحلة بالتخطيط ، التنظيم ، والتمهيد لتكوين الجماعة ،

ويمكن وصف سمات هذه المرحلة فيما يلى :

- ١ - عدم وضوح أهداف الجماعة .
- ٢ - عدم وضوح نظام الاتصال داخل الجماعة ، وتكون الاتصالات محدودة وعشوائية .
- ٣ - ضعف التنظيم داخل الجماعة .
- ٤ - ضعف العلاقات والروابط بين أعضاء الجماعة .
- ٥ - محاولات الأعضاء في تبوأ مكانات عالية داخل الجماعة .
- ٦ - ظهور بعض صور وأنماط المقاومة من جانب الأعضاء .
- ٧ - محاولات الأعضاء لتنشيط عملية التفاعل .
- ٨ - انخفاض مستوى شعور الأعضاء بالانتماء والولاء للجماعة .
- ٩ - ظهور بعض المحاولات من جانب بعض الأعضاء للسيطرة على بقية أعضاء الجماعة .
- ١٠ - قد يظهر بعض الأعضاء قدرتهم على القيادة في المواقف المختلفة التي تمر بها الجماعة .
- ١١ - قد يظهر الأعضاء اتجاهات تكاليف على أخصائى الجماعة .
- ١٢ - عدم مشاركة الأعضاء فى اتخاذ القرارات الخاصة بالجماعة .
- ١٣ - عدم وضوح الامكانيات والموارد التي يمكن الاستفادة منها لتحقيق الأغراض الخاصة والعامة .

ويمكن أن نحدد إطار عمل الأخصائي في هذه المرحلة فيما يلي :

- ١ - مساعدة الأعضاء داخل الجماعة على توطيد علاقاتهم بعضهم ببعض، وكذلك توطيد العلاقة بجميع أعضاء الجماعة .
- ٢ - مساعدة أعضاء الجماعة على بلورة وصياغة الأغراض الخاصة بالجماعة .
- ٣ - مساعدة الأعضاء على تحقيق البناء الاجتماعي المناسب للجماعة .
- ٤ - الاهتمام بتنشيط عملية التفاعل داخل الجماعة وذلك من خلال تشجيع إجراءات العمل الجماعية التي تضمن أقصى قدر من المشاركة لكل الأعضاء .
- ٥ - مساعدة الجماعة على تحقيق أقصى استفادة من الموارد المتاحة .
- ٦ - مساعدة الأعضاء على الشعور بالانتماء والولاء للجماعة .

ثانيا : مرحلة التنظيم والإنجاز :

وتتميز تلك المرحلة باستقرار التنظيم ، قوة العلاقات ، وتبدأ الجماعة بالاهتمام بالإنجاز حل المشكلات ، النضج ، والاستمرارية ، ويمكن أن نحدد أهم سمات تلك المرحلة فيما يلي :

- ١ - وضوح الأغراض واستقرارها .
- ٢ - تصبح الجماعة على درجة كبيرة من التماسك .

- ٣ - وضوح واستقرار البناء الداخلى للجماعة ومقابلة الاحتياجات للأعضاء .
- ٤ - تعدد الاتصالات بين الأعضاء وتوجيهها نحو تحقيق أغراض الجماعة .
- ٥ - زيادة إحساس الأعضاء بالانتماء والولاء للجماعة .
- ٦ - زيادة قدرة الجماعة على الاعتماد على نفسها ، خاصة فى مواجهة المشكلات التى تعترض تقدمها وفى وضع الحدود لسلوك أعضائها .
- ٧ - توزيع القيادة داخل الجماعة على أكبر عدد ممكن من الأعضاء .
- ٨ - زيادة اهتمام الأعضاء بالعملية الجماعية .
- ٩ - تدعيم علاقة الجماعة بالجماعات الأخرى .
- ١٠ - زيادة فعالية ومشاركة الأعضاء فى صنع القرارات الخاصة بالجماعة .
- ١١ - شعور الأعضاء بالثقة والحرية داخل الجماعة .
- ١٢ - وضوح مشاعر الأعضاء وزيادة قدرتهم فى التعبير عن تلك المشاعر .
- ١٣ - زيادة قدرة الأعضاء على استثمار الموارد المتاحة بما يحقق أغراض الجماعة .
- ١٤ - اعتماد الجماعة على أوجه النشاط التى تنتج اكتساب الخبرات التقديمية .
- ١٥ - تحريك الجماعة نحو إنجاز الأغراض .

ويمكن أن نحدد إطار عمل الأخصائي في هذه المرحلة فيما يلي :

- ١ - يجب أن يركز الأخصائي مساعدته للأعضاء الجماعة لدعم أبنية الجماعة المختلفة بالأسلوب الذي يمكنها من تحقيق الأغراض .
- ٢ - يظل الأخصائي قدر الإمكان من تدخله المبني وتتيح الفرصة لتفاعل الأعضاء واستثمار قدراتهم وإمكانياتهم في إنجاز الأهداف .
- ٣ - تشجيع ومساندة قيادات الجماعة لأداء أدوارهم بنجاح وكفاءة .
- ٤ - مساعدة الجماعة على التوسع والامتداد بأنشطتها خارج حدود المؤسسة .
- ٥ - مساعدة الجماعة على تقويم مجهوداتها بالنسبة لإنجاز الأهداف .

ثالثاً : مرحلة الإنهاء :

وتتميز تلك المرحلة بشعور الجماعة بالانتهاء من تحقيق الأهداف ، الشعور بالحاجة إلى الاستمرار في الجماعة ، ويمكن تحديد أهم سمات تلك المرحلة فيما يلي :

- ١ - تفاؤل نسبة حضور الأعضاء لاجتماعات الجماعة .
- ٢ - قلة الاتصالات بين أعضاء الجماعة .
- ٣ - فقد قيادات الجماعة لقوتها وتأثيرها على بقية الأعضاء .
- ٤ - رغبة بعض الأعضاء في ترك الجماعة والانضمام إلى جماعات أخرى .

٥ - انخفاض الروح المعنوية لأعضاء الجماعة .

٦ - يصاب بناء الجماعة بالخل وعدم القدرة على الاستمرارية .

ويمكن أن نحدد الإطار العام لعمل الأخصائي في هذه المبركة فيما

يلي:

١ - مساعدة الأعضاء على الإحساس بما تم إنجازه من أعمال .

٢ - مساعدة الأعضاء الذين يرغبون في ترك الجماعة والانضمام إلى جماعات أخرى .

٣ - مساعدة الأعضاء الذين يرغبون في البقاء على صياغة أهداف جديدة ، أو تعديل الأهداف الحالية .

٤ - يجب على الأخصائي أن يشرح للأعضاء التقدم والتطور الذي طرأ على الجماعة .

مراجع الفصل الثاني

- ١ - السيد عبد الحميد عطية . وسمير حسن منصور . تسيبات نظرية وعملية
في طريقة العمل مع الجماعات ، الاسكندرية ، مطبعة سامي .
١٩٩١ ، ص ٤٨ .
- 2 - Douglas Tom : Group Work Practice, tavistack Publication,
London, 1976, P 4
- 3 - Sprout, W. J. H., : Human Group. Printed by Wgman Sans.
2 td, London, 1988, P ٧
- 4 - The New Method English Dictionary. Longman, London,
1976, P. 1450 .
- 5 - Hartford. E. M., : Group n Social Work. Aplication of
Small Group Theory and Research to Social
Practice, Columbia Oress, N. Y, 1971, P. 20 .
- ٦ - عبد الحميد عبد المحسن . حمة الجماعة .. أسس وعمليات ، القاهرة : دار
التقاوه للنشر و التوزيع : ١٩٩٨ ، ص ٦٨ .
- 7 - Diccard, B. : An Introduction to Social Work : Aprimer,
(3ed), Homewood, ill The Dorsey Press, 1983, P.
86 .
- ٨ - عدلى سليمان . العمر مع الجماعات من التشئة والتنمية ، القاهرة : مكتبة
عبر شمس . ١٩٨٣ ، ص ٣٥ .
- ٩ - حامد عبد السلام زهران : علم النفس الإجتماعي ، القاهرة ، عالم الكتب ، ط ٤ ،
١٩٩١ .

- 10- Charles Zastrow, : Introduction Social Welfare, Institutions
 " Social Problems Services and Current Issues, "
 3 Rd " ed., The Dorsey Press, Chicago, 1986, P.
 480 .

١١- بدر الدين كمال عبده : العلاقة بين ممارسة طريقة العمل مع الجماعات
 وتدعيم النسق القيمي للمعوقين، رسالة دكتوراه ، غير منشورة،
 معهد العلوم الاجتماعية ، كلية الآداب ، جامعة الاسكندرية ،
 ١٩٩٣ ، ص ص ٢٤٩ ، ٢٥٠ .

نقلا عن :

- Stephen Glarsen and Marys. Poplin, : Methods Educating
 The Handicapped on Individualized Education
 Program Approach, Allyn and Bacon Inc.,
 London, 1980, PP. 131, 132 .

١٢- جابر عوض سيد : أساسيات العمل مع الجماعات ، الاسكندرية ، المكتبة
 الجامعية ، ٢٠٠١ ، ص ٣٠ .

١٣- المرجع السابق : ص ٣١ .

١٤- محمد محمود مصطفى : ممارسة خدمة الجماعة ، القاهرة ، مكتبة عين
 شمس ، ١٩٩٣ ، ص ٧٨ .

١٥- محمد صالح بهجت : المدخل في العمل مع الجماعات ، الاسكندرية ،
 المكتب الجامعي الحديث ، ص ٤٤ .

١٦- عدلى سليمان : أسس ومجالات العمل مع الجماعات ، القاهرة ، مكتبة
 عين شمس ، ص ٧٠ .

١٧- جابر عوض سيد : أساسيات العمل مع الجماعات ، مرجع سابق ، ص ص ٤٧ ، ٤٨ .

١٨- ماهر محمود عمر : سيكولوجية العلاقات الاجتماعية ، الاسكندرية ، دار المعرفة الجامعية ، ١٩٩٢ ، ص ص ٢٢٤ ، ٢٢٥ .

١٩- أحمد فوزي الصادي : خدمة الجماعة وقضايا المجتمع المعاصر ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان ، ١٩٩٣ ، ص ص ١٢٣ ، ١٢٤ .

٢٠- حامد عبد السلام زهران : علم النفس الاجتماعي ، القاهرة ، عالم الكتب ، ط ٣ ، ١٩٨٨ ، ص ٧٠ .

21- Konopka, Gisela : Group work Ahelping Process, Englewood Cliffs, Prentic Hall, N. J, 1975, P. 30.

٢٢- جابر عوض سيد : أساسيات العمل مع الجماعات ، مرجع سابق ، ص ص ٥٢ ، ٥٤ .

23- H. Wayne Johnson and Contributors, : The Social Services An Introduction, F. E. Peacock Publishers, inc, U. S. A, 1995, P. 300 .

٢٤- ماهر محمود عمر : سيكولوجية العلاقات الاجتماعية ، مرجع سابق ، ص ص ٢٢٧ ، ٢٣٣ .

٢٥- أحمد عزت راجح : أصول علم النفس ، مرجع سابق ، ص ٦١٨ .

٢٦- ماهر محمود عمر : سيكولوجية العلاقات الاجتماعية ، مرجع سابق ، ص ٢٨٥ .

27- Donald Brieland et al., : Contemporary Social An introduction to Social Work and Social Welfare, Mcgraw Will Book Co, N. Y, 1985, P. 149 .

٢٨- عبد الحميد عبد المحسن : العلاج الجماعى ، مرجع سابق ، ص ٨٤ .

٢٩- عبد الرحمن عيسوى : العلاج النفسى، القاهرة ، دار الفكر الجامعى ، ١٩٧٩، ص ٢٤٠ .

30- Charles Zastraw: Social Welfare institutions, The Dorsey Press, Third Edition, Chicago, U. S. A, 1986, P. 549 .

٣١- زينب معوض الباهى : العلاقة بين ممارسة العلاج الجماعى فى الخدمة الاجتماعية وتعديل السلوك العدوانى للأطفال، مرجع سابق، ص ٨٢ .

32- Donald Vrieland, History and Evaluation of Social Work Practice, in - Encyclopedia of Social Work, National Association of Social Workers, Eightem, Edition, V. 2 Silver Spring, Maryland, U. S. A, 1981, P. 146.

33- Toseland, W. Roland, Rivesf, Ropert : An Introduction to Group Work Practice, N. Y. Macmillan, Publishing Co., 1984, PP. 18, 19 .

٣٤- ماهر محمود عمر : سيكولوجية العلاقات الاجتماعية ، مرجع سابق ، ص ٢٣٩ .

٣٥- عادل مصطفى : أسس وعمليات فى طريقة العمل مع الجماعات ، مرجع سابق، ص ١٨٢ .

٣٦- مارفن شو : ديناميات الجماعة " دراسة سلوك الجماعات الصغيرة " ،
ترجمة : مصري حنورة ، محي الدين إسماعيل ، القاهرة ، دار
المعارف ، ١٩٨٦ ، ص ٤٩٦ .

37- Marvin, E. Shaw, Group Dynamics, The Psychology of
Small Group Behavior., Op. Cit, PP. 210, 211.

٣٨- لويس كامل مليكة : سيكولوجية الجماعات والقيادة ، مرجع سابق ،
ص ٢٢٧ .

٣٩- المرجع السابق : ص ص ٢٢٧ ، ٢٢٨ .

40- Northen Helen : Social Work with Group Clumbia
University Press, N. Y. 1989, P. 9 .

٤١- ماهر محمود عمر : سيكولوجية العلاقات الاجتماعية ، مرجع سابق ، ص
ص ٢٥٦ ، ٢٥٧ .

42- Toseland, W. Roland, Rives F. Ropert : An Introduction
to Group Work Practice, Op. Cit, PP. 19 , 25 .

٤٣- عادل محمود مصطفى : أسس وعمليات في طريقة العمل مع الجماعات ،
مرجع سابق ، ص ص ١٨٠ ، ١٨٢ .

نقلا عن :

- Paul Classer, et al, : individual Change Thraugh Small
Groups, Press adivison of Maccmillon Publishing
Co, Inc, N. Y. 1977, PP. 64, 66 .

٤٤- عبد الحميد عبد المحسن : العلاج الجماعي ، مرجع سابق ، ص ص
٦٢ ، ٦٣ .

٤٥- زينب معوض الباهى : العلاقة بين ممارسة العلاج الجماعى فى الخدمة الاجتماعية وتعديل السلوك العدوانى عند الأطفال، مرجع سابق، ص ص ٨٥ ، ٨٦ .

نقلا عن :

- Beavet, L. Marion, Miller Don : Clinical Social Work Practice With The Eldery, America., The Dorsey Press, 1985, PP. 207 – 208 .

٤٦- ضياء الدين إبراهيم نجم : الجماعات الاجتماعية .. مداخل نظرية ومواقف تطبيقية، الاسكندرية، المكتب الجامعى الحديث ، ٢٠٠٠ ، ص ٥٧ .

47- Tom Douglos, : Basic Group Work, Rautledge, London and New York, Second Edition, 2000, P. 33 .

48- Ibid, P. 33 .

49- Edward, F. Zigler, Nancy W. Hall, : Child Develapment and Social Policy, Theary and Applications, Mc Graw – Hill Componies, U. S. A, First Publications Editions, 2000, P. 121 .

٥٠- حامد عبد السلام زهران : الصحة النفسية والعلاج النفسى ، مرجع سابق ، ص ٢٨٧ .

51- Ronald, W. Toseland, Robertf. Rivas, : An Introduction to Group Work Practice, Op. Cit, P. 126.

٥٢- عادل محمود مصطفى : أسس وعمليات فى طريقة العمل مع الجماعات ، مرجع سابق ، ص ١٨٣ .

٥٣- كاميليا عبد الفتاح : سيكولوجية العلاج الجماعى للأطفال ، مرجع سابق ،
ض ٤٦ .

54- Dorthy Stock Whitaker, : Using Groups to Help Prople,
Simultoneausly Published, in The U. S. A, and
Canada, Second Edition, 2001, P. 200 .

٥٥- كاميليا عبد الفتاح : سيكولوجية العلاج الجماعى للأطفال ، مرجع سابق ،
ص ٤٧ .

٥٦- المرجع السابق : ص ٤٨ .

٥٧- حامد عبد السلام زهران : علم النفس الاجتماعى ، القاهرة ، عالم
الكتب، ط ٥ ، ١٩٨٤ ، ص ٩٠ .

٥٨- لطفى فهميم : العلاج النفسى الجمعى ، مرجع سابق ، ص ٨٤ .

٥٩- حامد عبد السلام زهران : علم النفس الاجتماعى، مرجع سابق ، ص ١٩٢ .

٦٠- ضياء الدين إبراهيم نجم : المفاهيم والعناصر الأساسية فى طريقة العمل
مع الجماعات، الاسكندرية، المكتب الجامعى الحديث، ٢٠٠٠ ،
ص ٣٠٤ .

٦١- محمد شمس الدين أحمد : العمل مع الجماعات فى محيط الخدمة
الاجتماعية ، مرجع سابق ، ص ٩٩ .

62- Kagel Jerome and Segal Julius : Psychology, An
Introduction, N, Y, Harcaurt Brace Jovanovich
Publisger, 1988, P. 477 .

٦٣- عدلى سليمان : أسس ومجالات العمل مع الجماعات ، مرجع سابق ، ص ١٠٠ ، ١٠٣ .

٦٤- صالح بن عبد الله أبو عباة ، عبد المجيد بن طاش نيازى : أساسيات ممارسة طريقة العمل مع الجماعات ، الرياض، مكتبة العبيكان، ٢٠٠٠ ، ط ١ ، ص ص ١٩٧ ، ١٩٩ .

٦٥- عدلى سليمان : أسس ومجالات العمل مع الجماعات ، مرجع سابق ، ص ص ١١٣ ، ١٢٠ .

٦٦- عبد الحميد عبد المحسن عبد المحسن : خدمة الجماعة .. أسس وعمليات ، مرجع سابق ، ص ص ١١٥ ، ١١٩ .

الفصل الثالث

أخصائى العمل مع الجماعات

أولا : تعريف أخصائى الجماعة .

ثانيا : الصفات الأساسية التى يجب توافرها فى الأخصائى الاجتماعى

عامة وأخصائى خدمة الجماعة خاصة .

ثالثا : المميزات التى يجب توافرها فى أخصائى الجماعة .

رابعا : ما يجب أن يعرفه أخصائى الجماعة عن الأفراد .

خامسا : دور أخصائى الجماعة مع أعضاء الجماعة كأفراد .

سادسا : بعض المواقف التى يعمل فيها الأخصائى مع الأفراد .

سابعا : ما يجب أن يعرفه الأخصائى عن الجماعة .

ثامنا : دور أخصائى الجماعة مع الجماعة ككل .

تاسعا : مواقف جماعية تواجه الأخصائى فى عمله مع الجماعات .

عاشرا : ما يجب أن يعرفه الأخصائى فى عملية مساعدة الجماعة على وضع وتنفيذ وتقييم البرنامج .

حادى عشر : العوامل التى تؤثر فى دور أخصائى الجماعة .

ثانى عشر : تطور دور الأخصائى فى عمله مع الجماعة .

ثالث عشر : أساليب الأخصائى فى العمل مع الجماعات .

مراجع الفصل الثالث .

أولاً : تعريف أخصائى الجماعة :

أخصائى الجماعة هو الشخص المهنى الذى يمثل المؤسسة التى يعمل بها ويعتبر مسئولاً عن تحقيق أهداف طريقة العمل مع الجماعات ، وذلك من خلال قيامه بتوفير كافة الفرض والخبرات الصالحة لنمو أعضاء الجماعة ومساعدتهم على تحمل المسئوليات الجماعية التى تتطلبها مثل القيادة واتخاذ القرارات وتنفيذ البرامج .

كما أن أخصائى الجماعة هو الشخص الذى أعد إعداداً مهنيًا ليساعده على ممارسة دوره فى مساعدة الجماعة وأعضائها على النمو والتغيير ، ولقد وضعت الجمعية القومية الأمريكية للأخصائيين الاجتماعيين ميثاق شرف لممارسة (الأخصائيين الاجتماعيين) يعبر عن القيم الأخلاقية التى يعتنقها كل من أرتضى العمل بهذه المهنة ، وأهم ما جاء بالميثاق (١) :

١ - الالتزام الأخلاقى بالعمل على رفاهية الأفراد والجماعات والمجتمعات وما يتطلبه ذلك من القيام بالجهود التى من شأنها تحسين الظروف الاجتماعية .

٢ - المسئولية بعد التفرقة بين العملاء لأى سبب من الأسباب كالتفرقة بسبب الجنس أو اللون أو العقيدة .. إلخ ، والعمل أيضا على منع أى تفرقة فى عمله لتقديم الخدمات .

٣ - المسئولية المهنية لها الأولوية على الاهتمامات الشخصية .

٤ - تحمل المسؤولية لحماية المجتمع من أولئك الذين يعملون في ممارسة الرعاية الاجتماعية والذين قد يؤدون إلى الإضرار بالمجتمع كنتيجة لعدم تخصصهم المهني .

٥ - الإسهام بالمعارف والمهارات لتدعيم وتقوية الممارسة .

٦ - احترام آراء ومعارف الزملاء وخبراتهم والاستفادة منها في العمل .

وأخصائي الجماعة لا يعتبر عضواً في الجماعات التي يعمل معها وإلا وجب عليه أن يكون متأثراً ومؤثراً فيها ومشارك مع الأعضاء في كافة الأنشطة والبرامج التي تقوم بها الجماعة ، وبالتالي يسعى إلى إشباع حاجاته داخل الجماعة مما يؤدي إلى التنافس بينه وبين الأعضاء من أجل إشباع هذه الحاجات ، وبالتالي يفقد مكانته واحترام الأعضاء له وهنا لا يستطيع الأخصائي أن يقدم أي مساعدات مهنية للأعضاء لأنه لا يستطيع السيطرة عليهم .

كما أن أخصائي الجماعة ليس قائد للجماعة التي يعمل معها لأن القيادة تتبع من داخل الجماعة من الأعضاء ولا تفرض عليهم ، وبالتالي فهو لا يمثل رئاسة الجماعة وإلا فقدت الجماعة قدرتها على خلق قيادات من داخلها ولها خبرات العمل القيادي .

هناك قيادات مهنية وأخرى طبيعية وأخصائي الجماعة قيادة مهنية ، أما القيادات من داخل الجماعة والذي يختارون من بين أعضائها وبواسطة

أعضائها فهؤلاء يعتبرون قيادات طبيعية ، ويمكننا أن نلاحظ الاختلاف بين كلا النوعين من القيادة فى التالى :

(أ) القائد المهنى يتم تعيينه غالباً من المؤسسة التى يعمل فيها أما القائد الطبيعى فتختاره الجماعة من بين أعضائها غالباً عن طريق الانتخاب .

(ب) القائد المهنى يتم إعداده قبيل العمل كى يتمكن من القيام بدوره المهنى ، أما القائد الطبيعى فغالباً ما يتم إعداده بعد انتخابه .

(ج) القائد المهنى لا يتدخل بصورة مباشرة فى الجماعات التى يعمل معها إلا فى الحالات التى تواجه فيها الجماعات احتياجاً ماساً أو مشكلات يصعب عليهم مواجهتها أو مواقف تمثل خطراً على أعضائها، أما القائد الطبيعى فهو يتدخل تدخلاً مباشراً فى أعمال الجماعة طبقاً للسلطات الممنوحة من قبل الجماعة .

(د) القائد المهنى ييسر إمكانية مزاولة النشاط ولا يشترك فيه إلا على سبيل إعطاء المثل أو التدريب للأفراد . أما القائد الطبيعى فهو يتولى قيادة النشاط أو الاشتراك فيه مباشرة .

وأخصائى الجماعات هو أخصائى مهنى يعمل مع الجماعات وجهاً لوجه بقصد مساعدتها على توجيه جهودها نحو تحقيق أهدافها فى إطار أغراض واتجاهات طريقة خدمة الجماعة .

**ثانيا : الصفات الأساسية التي يجب توافرها في الأخصائي الاجتماعي عامة
وأخصائي خدمة الجماعة خاصة :**

(أ) الصفات الأساسية التي يجب توافرها في الأخصائي الاجتماعي عامة (٢) :
إن الأخصائي الاجتماعي كشخص مهني يزود بمعارف ومعلومات
معينة ، كما أنه لابد وأن تتوافر فيه اتجاهات معينة تساعد على أداء مهنته ،
كما أنه يجب أن يتحلى بمهارات مهنية .

والأخصائي الاجتماعي سواء أكان يعمل في خدمة الفرد أو خدمة
الجماعة ، أو تنظيم المجتمع يجب أن يتسم ببعض صفات أساسية إذ أنه يقوم
في كافة عمليات وطرق الخدمة الاجتماعية بأدوار قيادية وهذه الصفات منها :
١ - مقدرة على تحليل الذات ونقدها حتى يمارس دوره القيادي بدون تحيزات
شخصية ، وحتى يتمكن من تقييم أخطائه ولا يتمادي فيها .

٢ - شخصية اجتماعية بحيث لا يميل إلى العزلة وعدم الاختلاط بالآخرين .
كما أن الأخصائي يجب أن يجيد إقامة علاقات اجتماعية سليمة مع
الآخرين بدون أن يؤثر ذلك على دوره المهني .

٣ - التحرر في التفكير وعدم الجمود فيه ، إذ أن الأخصائي الاجتماعي
يتعرض باستمرار لمواقف متعددة يستدعي كل منها سرعة التصرف
وعلى نحو سليم وإن لم يكن الأخصائي حاضرا بالديهة عجز عن الأخذ
بإتمام تلك المواقف ، وإذا كان الأخصائي جامدا التفكير عجز عن
مواجهة الموقف لاقتناره إلى المرونة العقلية .

٤ - احترام الآخرين وتقبلهم وتقبل آرائهم وعدم التحيز لآراء أو معتقدات معينة .

٥ - يجب أن تكون للأخصائي الاجتماعي فلسفة معينة في الحياة متأثرة بفلسفة الخدمة الاجتماعية ، إذ أن هذه الفلسفة توجه اهتماماتها الاجتماعية إلى نواحي مرغوب فيها ، أما إذا افترق الأخصائي إلى تلك الفلسفة فإن تصرفاته تبدو غير مترابطة أو متناقضة لأنها لا تتبع من أساس معين .

٦ - مقدرة على إدراك إمكانيات العميل أو العملاء في النمو بحيث يوجه النمو أو التغييرات المرغوب فيها حسب قدرات وإمكانيات العميل ، وهذا يعني أن الأخصائي لا يأخذ الحماس في عمله ويفرض على العميل معدلا سريعا للنمو و التغيير قد يضر بالعمل ولا يصل به إلى المستوى المطلوب .

٧ - نضج انفعالي - فإذا كان الأخصائي غير ناضج انفعاليا لتعرض لنوبات ثورة وهياج ولأثر ذلك في تقبل العميل له وفي ثقته به ، أما الأخصائي المتزن انفعاليا فيستطيع أن يتحكم في انفعالاته ويخضعها لإرادته وبالتالي يستطيع أن يكسب ثقة واحترام العميل .

٨ - يجب أن يميل الأخصائي إلى التعاون مع الغير في سبيل إنجاز أهداف مشتركة ، فالأخصائي الذي تغلب عليه الأنانية لا يقبل أن يتعاون مع الغير مهما كان في حاجة إلى العون ، وبالتالي يفشل في عمله ،

فأخصائى خدمة الفرد مثلاً الذى يرفض التعاون مع أخصائى نفسى أو طبيب ويحاول أن يستأثر بعلاج الحالة وحده يفشل حتماً ويضر بعمله ، وأخصائى خدمة الجماعة الذى يرفض الاستعانة بذوى الخبرات يحرم الجماعة من تعلم مهارات جديدة أو الارتقاء بمستوى مهاراتهم ، وبالتالي يعرقل نمو الجماعة .

٩ - يجب أن يلم الأخصائى الاجتماعى إماماً كافياً بالعلوم الأساسية اللازمة لمهنة الخدمة الاجتماعية وبالخدمة الاجتماعية كمهنة وبطرقها الثلاث الرئيسية والطرق المساعدة . فأخصائى خدمة الجماعة الذى لا يعرف إلا النادر اليسير عن علم النفس الاجتماعى لا يستطيع بأى حال أن يحلل سلوك الجماعة وأن يوجه التفاعل الجماعة . وأخصائى تنظيم المجتمع الذى لا يعرف كيف تتصرف المجتمعات المحلية ، ولا يعرف مثلاً كيفية استجابة المجتمع المحلى للتغير الاجتماعى الذى يعترى المجتمع كله لا يستطيع بأى حالة أن يحدد بالضبط احتياجات المجتمع وأن يرسم خطة لمواجهة تلك الاحتياجات .

١٠ - يجب أن يكون الأخصائى الاجتماعى محباً للناس ، فالخدمة الاجتماعية مهنة إنسانية ، كما أن الأخصائى الاجتماعى يتعامل دائماً وباستمرار مع علاقات اجتماعية . فإذا لم يكن الأخصائى الاجتماعى محباً للناس عجز عن أن يعمل مع تلك العلاقات الاجتماعية على النحو الذى تحدده له أصول المهنة .

١١- يجب أن يمتاز الأخصائى الاجتماعى بالمرح ، لأن المرح له تأثير اجتماعى كبير لأنه يزيل بعض الحواجز بين الشخصيات ويرفع بينها التكليف ، وبالتالي يسهل عملية انتقال الخبرات الاجتماعية .

(بـ) الصفات التى يجب أن تتوفر فى أخصائى خدمة الجماعة خاصة :

وكما أن للأخصائى الاجتماعى مجموعة من الصفات العامة فإن لأخصائى الجماعة أيضا مجموعة من الصفات التى تميزه عن غيره حتى يستطيع ممارسة عمله مع الجماعة ، ومن أهم هذه الصفات ما يلى :

- ١ - معرفة تامة ودراية بطريقة خدمة الجماعة وعملياتها .
- ٢ - مراناً وخبرة فى بعض ميادين خدمة الجماعة .
- ٣ - اهتماماً كبيراً وتحمساً مبنياً عن اقتناع لطريقة خدمة الجماعة .
- ٤ - مقدرة على إقناع الآخرين بأهمية طريقة خدمة الجماعة ودورها فى المجتمع .
- ٥ - مقدرة على اكتساب مهارات ضرورية والإرتقاء بها ، واكتساب اتجاهات صالحة و لازمة لعمله .
- ٦ - مقدرة على تعليم الغير مهارات واتجاهات ومعلومات معينة .
- ٧ - مقدرة على فهم سلوك الأفراد والجماعات والتخطيط لإشباع احتياجات الأفراد فى جماعات واحتياجات الجماعات .

ثالثاً : المميزات التى يجب توافرها فى أخصائى الجماعة :

كما تم تعريفنا لأخصائى خدمة الجماعة سابقاً بأنه الشخص الذى أعد إعداداً مهنيّاً وعلمياً لممارسة العمل مع الجماعات ، ولكى يمارس الأخصائى عمله يلزم توفير مجموعة من السمات والمميزات الشخصية والمهنية التى تميزه عن غيره ، كما يلزم وأن تتوفر فيه مجموعة من الخصائص والمهارات المعينة التى تساعد على أداء عمله بنجاح ، ويمكن تحديد هذه المميزات من خلال الآتى :

أولاً : مجموعة اتجاهات صالحة للعمل مع الناس :

كالاهتمام بهم وتقدير العمل والظهور بالمظهر اللائق الذى يلائم الظروف التى يعمل فيها ، وإدراك التصرفات الشخصية والدوافع التى تؤدى إلى القيام بسلوك معين ، والقدرة على التحكم فى النزعات أو الاتجاهات الشخصية .

ولذلك يجب أن يتوفر لأخصائى الجماعة من خلال إعداده وتدريبه مجموعة من المواصفات الشخصية التى تمكنه من أداء عمله مع الجماعات ، ومن أبرز هذه المواصفات ما يأتى :

١ - القدرة على الاستجابة لحاجات الأعضاء :

ونعنى بذلك أن يكون الأخصائى على استعداد للاستجابة لحاجات الأعضاء النفسية ، كالحاجة إلى التقدير والمحبة والأمن وغير ذلك من

الحاجات النفسية اللازمة لنمو الأفراد نمواً سليماً ، وتجاوب الأخصائي في الجماعة يعمل على تحسين العلاقة بينه وبين أعضائها ، وكذلك بين الأعضاء أنفسهم ، ويزيد القدرات الإنتاجية لهم ، كنا يزيد من تماسكهم ورفع الروح المعنوية بينهم .

٢- القدرة على الاندماج بأعضاء الجماعة :

ويقصد بذلك قدرة الأخصائي على التفاعل مع الجماعة دون انفعال. وبحيث أن ظل علاقته بالأعضاء والجماعة مصطبغة بالصبغة المهنية التي تحتمها عليه وظيفته .

٣- العدل وعدم الانحياز :

يجب على الأخصائي أن يتصف بالعدل وعدم الانحياز في اتصالاته ومعاملاته للجماعة وأعضائها ، ومقدراً لظروفهم وسلوكهم ويظهر ذلك واضحاً عندما تتعرض الجماعة أو يتعرض أحد أعضائها لبعض المشكلات التي لا يستطيعون حلها أو يجدون صعوبة في حلها ، وهنا يجب على أخصائي الجماعة أن يكون مقدراً لقدراتهم وإمكانياتهم ومتصفاً لهم ، فيقبلهم ويشاركهم شعورهم ، ويعمل على مساعدتهم في حل المشكلات ، كما يجب أن تكون معاملته للأفراد متساوية .

٤- القدرة على الابتكار والتعبير :

إن من بين الصفات التي يجب أن يتصف بها أخصائي الجماعة هي الانطلاق، ويتضمن هذا المرح ، والانطلاق في الحديث ، والقدرة على

التعبير عما يجول في النفس تعبيراً منطقياً ، واليقظة لكل ما يدور في الجماعة ، والقدرة على الابتكار والإسهام بحماس في كل ما يتعلق بالحياة الجماعية .

٥- الاستقرار الانفعالي :

يجب أن يتصف أخصائى الجماعة بالاستقرار الانفعالى والهدوء والاتزان ، فلا يغضب بسرعة ، ويكون طبيعياً في تصرفاته ، حتى يتمكن من مساعدة الجماعة وأعضائها على النمو من خلال المواقف الاجتماعية الإيجابية أو السلبية ، وأن عدم الاستقرار الانفعالى للأخصائى ينعكس دون شك على الجماعة وأعضائها.

٦- حب الناس :

يجب على أخصائى الجماعة أن يكون محباً للناس ومهتماً بهم ويعمل على راحتهم ويشعر بالسعادة عند مساعدتهم ، بغض النظر عن الفروق الجنسية والدينية وما إلى ذلك .

٧- الذكاء :

على أخصائى الجماعة أن يستغل ذكائه لصالح الجماعة وأعضائها ، وأن يكون قادراً على حسن التصرف والمرونة في كل ما يتعلق بحياتهم الجماعية .

٨ - الكفاية والخبرة :

يجب على أخصائي الجماعة أن يكون ذا كفاية وخبرة في كل ما يتعلق بالعمل مع الجماعات ، حتى يستطيع أن يقوم بمسئوليّاته ، ويساعد الجماعة وأعضائها على النمو والتقدم وتحقيق أهدافهم ، ويشمل ذلك توجيه ومساعدة الجماعة على وضع وتنفيذ برامجها ، وحل المشكلات التي تتعرض لها ، وتقبل الأخصائي للجماعة وأعضائها كما هم مهما كان سلوكهم معه ، وألا يتعجل الوصول إلى أهدافه التي رسمها لنفسه ، بل يجب عليه أن يسير حسب قدرة الجماعة وطاقاتها ، وإشباع رغباته الشخصية بعيداً عن دائرة عمله المهني إذا كانت الرغبات تعارض مع تأديته لوظيفته ، وغير ذلك من النواحي التي تتعلق بالعمل مع الجماعات .

٩ - الثبات في المعاملة :

يجب على أخصائي الجماعة أن يتصف بالثبات والاستقرار في معاملته مع الناس ، ولا يقتصر ذلك على معاملة الأفراد متساويين ، بل يجب أن تكون معاملته لكل فرد في المواقف الاجتماعية المتشابهة واحدة ، حتى يعرف الأفراد حدودهم والسلوك المرغوب فيه الذي يطلب منهم أن يسلكوه بالنسبة للمواقف المختلفة التي يتعرضون إليها في حياتهم الجماعية ، وبعبارة أخرى لا يصح أن يعامل الأخصائي الأفراد معاملتين مختلفتين بالنسبة لموقفين متماثلين ، ويتضمن ذلك بوضوح القواعد والأساليب التي يتعامل بموجبها الأخصائي مع الجماعة والأعضاء ، وأن يداوم على تنفيذها بالنسبة

للجميع ، كما أن التذبذب وعدم الثبات فى المعاملة يخلق فيهم القلق والاضطراب ، وضعف العزيمة وعدم القدرة على البت فى الأمور .

١٠- الثقة بالنفس :

من أهم الصفات التى يجب أن يتصف بها أخصائى الجماعة هى الثقة بالنفس التى يشعر بسببها بالطمأنينة والهدوء ، وأنه قادر على مساعدة ومعاونة الجماعة وأعضائها على تحقيق أهدافهم ، وبدون هذا الشعور يصبح قلقاً سريع الانفعال ، متردداً فى معاملاته معهم ، وغير واثق من قدرته على مساعدتهم .

هذا ويجب على أخصائى الجماعة أن يعنى بصحته ويهتم بملبسه ومظهره فى غير مبالغة وفى بمواعيده ، ويكون له من الصفات الخلقية والمثل العليا ما يساعده على أن يكون مثلاً يحتذى به ، ويكون قديراً على مساعدة الجماعة وأعضائها على النمو والتقدم (٣) .

ثانياً : قدر ملائم من المعرفة العلمية :

تمكنه من فهم ودراسة السلوك الإنسانى ودوافعه والعوامل التى تؤثر فيه بما يعنيه على توجيه التفاعل الاجتماعى نحو الغايات التى يهدف إليها .

فما يحصل عليه الأخصائى من معرفة عملية خلال دراسته بمعاهد وكليات الخدمة الاجتماعية تمكنه من فهم ودراسة السلوك الإنسانى ودوافعه والعوامل التى تؤثر فيه بما يساعده على توجيه التفاعل الاجتماعى نحو الغايات التى يهدف إليها .

فالخدمة الاجتماعية بطرقها المختلفة تعتمد على الكثير من الحقائق العلمية التي استمدتها من العلوم الأخرى كالاقتصاد وعلم النفس العام وعلم النفس الاجتماعي والاقتصاد والصحة والتربية والانثربولوجيا ، ولهذا فإن مناهج الدراسة بمعاهد الخدمة الاجتماعية تعتبر هذه العلوم تأسيسية للأخصائي ولا يمكنه بدون دراستها أن يؤدي وظيفته كما تتضمن المناهج أيضا وبصفة أساسية الخدمة الاجتماعية وطرقها الأساسية والمساعدة .

إلا أن دراسة هذه العلوم منفصلة دون أن يستخلص منها الأخصائي كيان علمي واضح يساعده على الممارسة الفعالة لدوره يجعل من هذه الدراسة مجرد وسيلة للتنقيف العام وليس لها هدف يرتبط بدور الأخصائي في العمل مع الجماعة أو الفرد أو المجتمع .

وذلك أن من المفروض أن دراسة الأخصائي لهذه العلوم تهدف إلى تزويده بالمعرفة العلمية التي تساعد على تفسير المواقف والصعوبات العلمية بما يمكنه من التصرف فيها تصرفا سليما فأخصائي الجماعة قد يلاحظ على أعضاء الجماعة عدم إقبالهم أو حماسهم لنشاط الجماعة قد يبدو ممثعا أو قد يسود الشغب أحد الاجتماعات في الجماعة على غير العادة ، أو قد لا تتفق الجماعة على رأى في موضوع معين دون مبرر واضح إلى غير ذلك من المواقف .

فلا بد إذن من أن يكون الأخصائي مزوداً بقاعدة معرفية تمكنه من فهم هذه المواقف ومسبباتها حتى يستطيع أن يعالجها بنجاح وإلا فإنه لن يتمكن من غيابه المعرفة العلمية من إدراك فهم المواقف ومسبباتها ، وبالتالي يفشل في علاجها وينتفى دوره كمساعد .

على أن المعرفة العلمية -اللازمة لا يمكن أن تقف عند حد معين بل هي بالضرورة لا بد وأن تنمو وتتطور كلما نمت خبرات الأخصائي وكما واجهته مواقف جديدة ، ومن ثم فإن اعتماد الأخصائي على التحصيل العلمي في المعاهد التي تخرج منها فقط لا يساعده على التطور بعلمه بما يلائم تطور الظروف والأحوال الاجتماعية التي يعمل في نطاقها وبما يلائم التطور العلمي السريع بمهنة الخدمة الاجتماعية عامة وخدمة الجماعة بصفة خاصة .

وعليه أن يقوم دائماً باستمرار بالإطلاع المستمر على كل ما هو جديد من المعرفة الخاصة بالمهنة وطرقها حتى يمكن أن يؤدي دوره المهني بفعالية محققة للأهداف المرجوة .

ثالثاً : مجموعة من المهارات :

كثيراً ما نجد بين الأخصائيين الاجتماعيين من لديه المعرفة العلمية الكافية التي تمكنه من التحليل السليم ومن فهم أكثر المواقف الجماعية عقيداً ، ومن الوقوف على الدوافع والعوامل الكامنة وراء السلوك الإنساني ولكنه مع ذلك لا يستطيع أن يوجه عملياً جهود الجماعة ونشاطها لعلاج المواقف أو لإحداث التغيير المرغوب وقد يفشل تماماً في العمل معها .

ولهذا كان من الضروري أن نفرق بين المعرفة والمهارة ، فالمعرفة تمثل القاعدة العلمية وما تحويه من حقائق ونظريات تتعلق بتفاعل الإنسان في البيئة الاجتماعية والمهارة هي القدرة على ممارسة الفعالة لأهداف العمل مع الجماعة أو هي القدرة على التطبيق .

وينبغي على أخصائي الجماعة أن يدرك ويتفهم ليس فقط سلوك الفرد في الجماعة بل وسلوكه الشخصي كذلك وينبغي أن يتفهم ديناميات العلاقات في الجماعة ، ومن ثم تتوفر له المهارة لاستخدام هذا الفهم بطريقة علمية في مساعدة الأعضاء على النمو في الجماعة ومساعدة الجماعة في تحقيق أهدافها.

والمهارات التي يحتاجها الأخصائي كما يحتاج إلى تطويرها وتنميتها هي :

١ - المهارات الإجرائية أو مهارات العمل *Precedural Skills* :

وهي تعنى استخدام الطريقة العلمية التي تتضمن جميع الحقائق وتحليلها والتخطيط بما يناسب المواقف المختلفة وهي تقوم على أساسين :

أولاهما : الألوان المختلفة من المعرفة خاصة فيما يتعلق بديناميكية الفرد والجماعة والعمليات الجماعية على اختلافها .

ثانيهما : هو قدرات أخصائي الجماعة وخاصة القدرة على الإصغاء Listening والملاحظة Observation والتجاوب Empathy .

٢ - مهارات التفاعل *Interactional Skills* :

وهي الوسائل التي تستخدمها أخصائي الجماعة ليكون أكثر إيجابية في عمله وهي تتعلق بمدى حساسيته في استخدام نفسه والاستجابة بنجاح لحاجات الفرد والجماعة بما يتمشى مع أهداف وأغراض خدمة الجماعة ، وهذا هو الجانب الفني في العمل مثل التقبل وتقديم المعونة Support ووضع الحدود للسلوك والتوجيه والشرح والتفسير وغير ذلك .

ولا شك أن القدرات السابق الإشارة إليها ليست موضوعية تماماً ولكنها تتعرض للعامل الشخصي أو العامل الذاتي والذي يجب على الأخصائي أن يتخلص منه على قدر المستطاع وذلك بمزيج من إدراك النفس Self Awareness والحساسية نحو الآخرين .

وبعد ذلك نقول أن دور الأخصائي في الجماعة هو دور توجيهي وتمكين ومساعدة الجماعة وأعضائها ، ويشترط لكي يحقق أغراضه أن يكون الأخصائي قد وصل إلى مستوى من الإعداد الفني يمكنه من أداء هذا الدور^(٤) وهذه أهم المميزات التي يجب توافرها في أخصائي الجماعة حتى يقوم بتأدية دوره بفاعلية .

رابعاً : ما يجب أن يعرفه أخصائي الجماعة عن الأفراد :

يعتبر الفرد هو الوحدة الأساسية التي تبنى عليها الطريقة ، حيث تهدف الطريقة إلى تحقيق أهداف كل فرد داخل الجماعة ، وتعتبر الجماعة هي

الوسيلة الأساسية لنمو الفرد وتغييره ، يجب على أخصائى الجماعة معرفة كل الأفراد الذين ينتمون إلى الجماعة .

لذلك يجب على أخصائى خدمة الجماعة أن يعرف عن الأفراد ما يأتى (٥) :

١ - الدوافع الأساسية للفرد واحتياجاته التى تتحكم فى سلوكه وبالأخص تلك الاحتياجات والدوافع الاجتماعية ، مثل الحاجة إلى المكانة والحاجة إلى العطف والحب ، والحاجة إلى النجاح ، والحاجة إلى الأمن ، والحاجة إلى الانتماء ، والحاجة إلى المخاطرة لاكتساب خبرات جديدة .

٢ - معرفة بالوسائل والأساليب التى يستخدمها الفرد لتحقيق احتياجاته فى نطاق علاقته بالجماعة التى ينتمى إليها .

٣ - يجب أن يميز الأخصائى بدقة بين السلوك وبين الأسباب الكامنة وراء هذا السلوك ، فلا يرجع هذا السلوك إلى أسباب ظاهرة ، فربما تكون هناك ثمة أسباب كامنة هى مبعث ذلك السلوك ، ولما كان لكل سلوك غرض فيجب على الأخصائى أيضا أن يدرك الهدف من وراء السلوك والعلاقة بين ذلك وبين الدافع الحقيقى لذلك السلوك .

٤ - يجب أن يلم الأخصائى بعلم النفس الفردى ، وبالأخص علم النفس الفارق Differential Psycology ليتمكن من إدراك وتحديد الفروق الفردية بين أعضاء الجماعة حتى يتفهم كل عضو كفرد .

٥ - يجب أن يلم الأخصائى بالصحة العقلية حتى يتمكن من أداء دوره مع الأفراد بكفاءة وقدرة .

٦ - يجب أن يكتسب الأخصائى مهارة تمكنه من دراسة سلوك الأفراد دراسة سليمة ، مثل الملاحظة الموضوعية أو مقاييس السلوك المتدرجة .. Behaviour Rating Scales

٧ - يجب أن يلم الأخصائى بخصائص مرحلة النمو التى يمز بها الفرد ، تلك الخصائص الجسمية والعقلية والنفسية والاجتماعية حتى يتمكن من تحديد احتياجات العضو ومن تحديد قدراته وإمكانياته .

٨ - يجب أن يلم الأخصائى بمبادئ فن المقابلة ، حتى يجرى مقابلات مع العضو ، إذا احتاج الأمر إلى ذلك على نحو مهين سليم ، لتحقيق المقابلة أغراضها .

٩ - يجب أن يلتزم الأخصائى بقدرات الأفراد على النمو ، ولذلك فيجب عليه أن يعرف مقدرة كل فرد على النمو أو قابلية كل فرد للتغيير حتى يتمشى حسب مقدرة الأفراد ، ويقنن عمله حسب تلك المقدرة .

خامسا : دور أخصائى الجماعة مع أعضاء الجماعة كأفراد :

خلال اكتساب أعضاء الجماعة للخبرات الجماعية عن طريق الجماعة يعمل الأخصائى مع بعض أعضاء الجماعة كأفراد عندما يستدعى الأمر ذلك سواء من خلال تفاعل الجماعة أو عن طريق المقابلات الفردية (١) .

حيث يقوم أخصائى الجماعة بملاحظة أعضاء الجماعة بصورة مستمرة حتى يتصرف على الأعضاء الذين يعانون من مشكلات داخل الجماعة والذين يتولون مسئوليات قيادية ولم يستطيعوا القيام بمهام هذا الدور فيساعدهم خارج اجتماع الجماعة ويعلمهم مسئوليات القيادة ، كما يلاحظ أخصائى الجماعة الأعضاء الذين يعانون من صعوبة فى التكيف الاجتماعى داخل الجماعة والأعضاء الذين يسعون لتكوين الشلل والعشيرات ، وبالتالي يقوم الأخصائى بالعمل مع هؤلاء الأفراد حتى يتغلبوا على مشكلاتهم التى تعوق الجماعة عن تأديتها لوظائفها .

سادسا : بعض المواقف التى يعمل فيها الأخصائى مع الأفراد :

هناك الكثير من الحالات والمواقف التى يعمل فيها أخصائى الجماعة مع الأفراد لمساعدتهم على التغلب على مشكلاتهم ، وسوف نقوم بعرض لأهم هذه المواقف مع التركيز على موقفين هامين وهى قدرة الأفراد على القيادة والعمل مع الأفراد الذين يجدون صعوبة فى التكيف ، وذلك كالتالى (٧) :

١ - يعلم أخصائى الجماعة مع العضو الجديد عندما يقوم بإعطائه فكرة عن مختلف الجماعات التى يمكن الانتماء إليها ، ويقوم بمساعدته على اختيار الجماعة أو الجماعات التى يريد الانضمام إليها .

٢ - يعمل الأخصائى مع الفرد عندما يساعده ليصبح عضوا فى جماعة ، وذلك بقبوله كعضو فيها وتقديمه للأعضاء الآخرين .

- ٣ - يساعد الأخصائي الأفراد الذين يتولون بعض مسئوليات القيادة في الجماعة ، كوظائف الرئاسة والسكرتارية وأمانة الصندوق وغيرها من الوظائف التي تحتاج إليها الجماعة لتحقيق أغراضها وأهدافها ، وذلك بمعاونتهم على أداء وظائفهم ومسئولياتهم على وجه سليم . ويتم ذلك بمساعدتهم على رسم خطة العمل وتقويم الطريقة التي أنجزوه بها .
- ٤ - يعمل الأخصائي مع الأفراد الذين يلاقون صعوبة في مباشرة المسئوليات التي أخذوها على عاتقهم .
- ٥ - يقوم الأخصائي بمساعدة الأفراد الذين يجدون صعوبة في التكيف ، سواء أكان ذلك لسلوكهم العدواني بالنسبة لأعضاء الجماعة أم الأخصائي نفسه أو ميلهم المفرط إلى الانزواء والانعطاف .
- ٦ - يعمل الأخصائي مع الأفراد الذين يتمتعون بكفاءات ممتازة للمهاراتهم في القيادة ، ويتولون مسئوليات أكبر في الجماعة أو المؤسسة .
- ٧ - قد يساعد الأخصائي الاجتماعي الأفراد على الانسحاب من الجماعات التي لا تتفق وحاجاتهم ، والذين يجدون صعوبة في تركها بسبب شعورهم القوي بالخطيئة التي تلازم الفشل أو الانسحاب من الجماعة .
- ٨ - يعمل الأخصائي مع ممثلي الجماعة المنتخبين الذين يعملون في مجلس المؤسسة أو مجلس ممثلي الجماعات الذي يضم ممثلي الجماعات الأخرى .

سابعاً : ما يجب أن يعرفه الأخصائى عن الجماعة :

تعتبر الجماعة هى الوحدة الأساسية والنواة التى من خلالها تحقق خدمة الجماعة أهدافها وهو نمو الفرد فى الجماعة وتحقيق أهدافه ، وتسعى أيضاً خدمة الجماعة نمو الجماعات داخل المؤسسة ، لذلك يجب على أخصائى الجماعة أن يكون ملماً بالجماعات المختلفة داخل المؤسسة وأن يكون ملماً بالجوانب المختلفة التى تحيط بالجماعة مثل (٨) :

- ١ - أنواع الجماعات ووظائف وخصائص كل نوع على نمو الأعضاء .
- ٢ - مرحلة نمو الجماعة التى يتعامل معها ، وخصائص تلك الجماعة وأهدافها ونوعها ، ومدى تماسكها ونوع العلاقات بها .
- ٣ - معرفة بوسائل دراسة التفاعل داخل الجماعة ، مثل القياس السوسيومتري ، وذلك لتحديد :
 - (أ) معامل تماسك الجماعة .
 - (ب) العلاقات الاجتماعية داخل الجماعة .
 - (ج) مكانة كل عضو فى الجماعة .

- ٤ - معرفة بوسائل زيادة تماسك الجماعة ورفع معنوياتها .
- ٥ - معرفة بكيفية تنظيم الجماعة حتى يساعد ذلك التنظيم الجماعة على أداء وظائفها ، كما يجب على الأخصائي أن يمد يد المساعدة للموظفين المنتخبين حتى يؤديوا أدوارهم بنجاح .
- ٦ - معرفة بكيفية مساعدة الجماعة على أن تكتسب شعوراً بالوحدة والتكامل .
- ٧ - مقدرة على إقامة علاقة مهنية سليمة مع الجماعة تساعد على توجيه الجماعة نحو تحقيق الأهداف المنشودة .
- ٨ - مقدرة على مساعدة كل عضو على التكيف مع الجماعة حتى يحقق للجماعة التكامل .
- ٩ - معرفة لوسائل مساعدة الجماعة على أن تعتمد على نفسها وتتحمل مسئولية وضع وتنفيذ البرامج ، وعلاج مشاكلها وتقييم أعمالها .
- ١٠ - معرفة بوسائل استغلال الضوابط الاجتماعية الكامنة في الجماعة لإحداث التغيرات المرغوب فيها في الأفراد والجماعة .
- ١١ - مقدرة على التصرف بسرعة وحزم في المواقف الطارئة التي قد تتعرض لها الجماعة .

١٢- وسائل مساعدة الجماعة على الارتقاء بمستواها باستمرار وإقامة علاقات ببناء مع الجماعات الأخرى ، واحتلال مكانة لائقة في المؤسسة والمجتمع المحلي .

قوانين التعلم التي يجب أن يعرفها أخصائى الجماعة :

١ - قانون التكرار : إذا أن الفرد لا يتعلم الخبرة إلا إذا تكرر تعرضه لها أكثر من مرة .

٢ - قانون الممارسة : فالفرد لا يتعلم الخبرة بالتلقين ، ولكنه يتعلمها عن طريق الممارسة .

٣ - قانون الاستعداد : فالشخص لا يفاجأ بالتجربة التي يراد أن يتعلمها ، ولكنه يجب أن يعد أولاً للتعرض لتلك التجربة .

٤ - قانون الارتباط : فالفرد ينسى عادة تلك الخبرات المصحوبة بانفعالات غير سارة ومرتبطة بها ، غير أنه يميل إلى تذكر تلك الخبرات المرتبطة بانفعالات سارة .

٥ - قانون التدرج في التعليم : فيجب أن يبدأ الأخصائى بتعليم العضو أو الجماعة الأسهل فالأصعب فالأكثر صعوبة .

٦ - قانون الدوافع : فالتعليم عملية ناتجة عن دوافع معينة مثل :
(أ) الثواب والعقاب .

(ب) التقبل أو عدم التقبل .

(ج) احتلال مكانة معينة .

(د) السعى إلى النشاط في حد ذاته منفصلاً ومستقلاً عن الدوافع الأصلية طبقاً لنظرية "جوردن البورت"

ويجب أن تتم العملية التعليمية وفقاً للخطوات التالية :

(أ) تحديد الغرض من عملية التعلم .

(ب) وضع خطة للتعليم .

(ج) تنفيذ الخطة .

(د) تقييم العملية .

ثامناً : دور أخصائى الجماعة مع الجماعة ككل :

يطلق مصطلح أخصائى الجماعة على الأخصائى الاجتماعى الذى تخصص فى العمل مع الجماعات المتنوعة ، وذلك حتى تميزه بيئته وبين غيره من الأخصائيين الذين يعملون مع الحالات الفردية ومع المجتمعية ، وأخصائى الجماعة لا يعتبر عضواً فى الجماعة التى يعمل معها ، فالأعضاء لهم حرية الاشتراك فى النشاط الجماعى يحدده وينظمه تدريبه وإعداده الفنى والتزاماته كشخص مسئول عن تقديم خدمات فنية للجماعة ، ومعنى ذلك أن أخصائى الجماعة ليس عضواً فيها بل عاملاً معها ، وقد يبدو للبعض أن

الفارق بين عضو الجماعة والعامل معها ليس كبيراً ولكن الأمر على العكس فإن أخصائي الجماعة لو اعتبر نفسه عضواً فيها أو إذا ساهم في النشاط الجماعي مساهمة عضو الجماعة دون أى غرض آخر فإن قدرته على تقديم الخدمات الفنية تضعف إلى درجة كبيرة وينتفى الغرض الذى استخدم من أجله .

وأخصائي الجماعة أيضاً لا يعتبر قائداً لها ، فالقيادة فى الجماعة تعتبر جزءاً لا ينفصم عن ديناميكيته ، لذلك لابد وأن تتبع منها ولا بد أن يمارسها أعضاء الجماعة أنفسهم كل حسب ما يتمتع به من قدرات أو مهارات قيادية ، ولو قام الأخصائي بدور القائد للجماعة لحال بين الجماعة وبين ظهور القادة الطبيعيين فيها من بين أعضائها ، وذلك أمر يعوق نمو الجماعة وتقدمها ويحول بين الأعضاء وبين ممارستهم قيادة حياتهم الجماعية بأنفسهم ، وإذا كان اختيار كلمة أخصائي الجماعة بدلاً من قائد الجماعة اختياراً مقصوداً لى نبتعد كلية عن ممارسة دور القيادة فى الجماعات التى نعمل معها ، لأن هذا الدور لابد أن يمارسه أعضاء من الجماعة نفسها ، ولأن من وظيفة الأخصائي أن يعمل على اكتشاف هؤلاء الأعضاء ومساعدتهم فى القيام بدورهم كقادة للجماعة .

فإذا كان الأخصائي لا يعتبر عضواً فى الجماعة وألا يجوز أن يكون قائداً لها فما هو الدور الذى يقوم به ؟

إن الأخصائي الاجتماعي بلا جدال هو دور المساعد Helper أو الممكن Enabler أو المعين الذي يساعد ويعاون الجماعة ويمكنها هي وأعضائها من التمتع بتجارب جماعية ناجحة والاستفادة من هذه التجارب والنمو فيها ، وبمعنى آخر فإن أخصائي الجماعة هو المسئول عن تحقيق أغراض العمل مع الجماعات ، وبهذا يصبح دوره كما نفهمه هو العمل على تهيئة أنسب الظروف والأوضاع الصالحة لنمو أعضاء الجماعة حتى يتمكنوا من القيام بأنفسهم بالمسئوليات التي تستلزمها حياتهم الجماعية كالقيادة والتنظيم ووضع الخطط واتخاذ القرارات وتنفيذ البرامج وغير ذلك مما يعتبر حياة جماعية منظمة .

وفي قيام الأخصائي بهذا الدور نراه يعمل عن طريق أعضاء الجماعة أنفسهم فلا يقوم مباشرة بما يجب أن يتولاه الأعضاء وإنما يساعدهم على القيام به إذا اتضحت له حاجتهم إلى المساعدة .

على أن دور الأخصائي - مع أنه دور مساعد - لا يعني اتصافه بالسلبية ، كما لا يعني أيضا أن الأخصائي يقف من الأعضاء موقف المتفرج ، بل على العكس فإن دوره يعني القوة الدافعة وراء التفاعل الجماعي ، ودوره في هذا يشبه إلى حد كبير دور العامل المساعد في التفاعلات الكيميائية فهو لازم لإحداث تفاعل معين ولكنه لا يتأثر بنفس الصورة التي تتأثر بها العوامل المتفاعلة نفسها .

وأخصائى الجماعة يعمل أيضا كحلقة اتصال بين الجماعة والمؤسسة التى تخدمها بل إنه فى الحقيقة يمثل الخدمة التى تقدمها المؤسسة للجماعة ، فهو يعمل على مساعدة الجماعة للاستفادة بالإمكانات التى تتيحها المؤسسة لتحقيق أغراض الجماعة وتوفير فرص النمو الاجتماعى السليم لأعضائها .

وإذا كنا أخذنا بمبدأ أن الجماعة نفسها هى التى تؤثر فى الفرد وهى التى يمكن لو أحسن توجيهها أن تكسب الفرد المميزات التى تجعل منه مواطنا صالحا للمجتمع الذى يعيش فيه فإن دور أخصائى الجماعة كموجه للتفاعل الاجتماعى يصبح أكثر وضوحا من الناحية العملية ويتلخص هذا الدور فى أن على الأخصائى أن يضع لنفسه الميزات التى يرى أن إكسابها للفرد يجعل منه مواطنا صالحا كأهداف يعمل على تحقيقها ، ثم يقوم بدراسة الجماعة ومعاونتها فى تبني الأوضاع التى تمكن كل فرد فيها من اكتساب هذه المميزات الخاصة التى تستلزمها الظروف والأحوال الاجتماعية الخاصة بكل مجتمع أو بيئة محلية ^(١) .

وبصفة عامة يمكن القول أن أخصائى الجماعة يوجد له ثلاثة أدوار أساسية يمارسها أثناء عمله مع الجماعة يمكن إجمالها فيما يلى ^(١٠) :

أولا : دراسة الجماعة :

تتبع طريقة العمل مع الجماعات منها علميا فى عملها مع الجماعات ، ويتطلب ذلك أن تعتمد على معلومات موضوعية عن الجماعة التى يتعامل

معها الأخصائي ، وهذه المعرفة للموضوعية تستقى من الدراسة ، فإذا ما أدركنا أن كل جماعة تختلف عن الأخرى لذلك تصبح دراسة الجماعة التي يعمل معها الأخصائي ضرورة أساسية لتمكينه من تحقيق أهدافها وأهدافه هو ، وتتضمن دراسة الجماعة عديد من النواحي من أهمها :

(أ) تاريخ تكوين الجماعة ، كيف تكونت ومتى ونوعها .

(ب) خصائص الجماعة من حيث العمر الزمني لأعضائها وجنسهم وثقافتهم وأعمالهم ، نوع العلاقات السائدة بينهم ، خبرات الجماعة السابقة ، المرحلة الاجتماعية التي تمر بها الجماعة ، كيفية قيام الجماعة بأعمالها، مشكلات الجماعة .

(ج) أعضاء الجماعة من حيث العمر والجنس والعمل والثقافة ومكانة كل في الجماعة وعلاقاتهم ورغباتهم وقدراتهم ، مدى اشتراكهم في برامج الجماعة ، مسئولياتهم ووظائفهم في الجماعة ، القيادة في الجماعة ، مشكلات الأعضاء.

(د) برامج الجماعة ، ماهيتها ، مدى مقابقتها لاحتياجات أعضاء الجماعة ، إمكانات البرامج ، مدى ملاءمة البرامج لأهداف المؤسسة التي تنتمي إليها الجماعة ، وكذلك ملاءمتها لأغراض وأهداف المجتمع .

ومن الطبيعي عند البدء في العمل مع الجماعة موضوع الدراسة ، القيام بتعرف عام على الأوضاع السائدة فيها ، والدراسة الاجتماعية هي

محاولة لمعرفة حقائق تهدف إلى مواجهة احتياجات أو مشكلات الجماعة ،
فبالدراسة يمكن الكشف عن أسباب ومسببات الاحتياجات والمشكلات التي
تواجه الجماعة مما يساعد على وضع الخطط والنظم الجديدة أو تعديلها
لمواجهة ما تكشف عنه الدراسة .

ومن أهم وسائل الدراسة الاجتماعية للجماعات ما يلي :

- ١ - **الملاحظة العشوائية :** إذ أحيانا ما تكون الملاحظة العشوائية مفيدة في
الحصول على معلومات وبيانات لم تكن تسعى للحصول عليها .
- ٢ - **الكشف المنظم الدقيق :** وتمتاز هذه الطريقة في كونها نظامية ذات
هدف واضح إذن أن موضوع الدراسة في هذه الحالة يكون واضحا
محددا والنتائج المطلوب الوصول إليها لم تكن معروفة من قبل وليس
لدى الإحصائي أى فكرة عنها ، ومعظم بحوث الجماعات تسير
وفق هذه الطريقة .

- ٣ - **دراسة أو طريقة اختبار فرض معين :** تبدأ هذه الطريقة بوضع فرض
معين عن النتائج التي سيصل إليها الإحصائي، ثم تكون مهمته بعد ذلك
اختبار صحة هذا الفرض أو خطئه بواسطة التجارب أو بالطرق
الإحصائية، ومن أمثلة ذلك بعض الدراسات الخاصة باختبار العلاقة بين
الأعضاء والجماعات .

٤ - الدراسة المبينة على النظريات : وهذه هي أعلى درجات الدراسة ، إذ أن الأخصائي في هذه الحالة يسترشد في جميع البيانات بنظرية ثابتة وليس فرض غير مرتكز على أساس ثابت .

ثانيا : تنظيم الجماعة :

حيث يساعد الأخصائي الجماعة كي تتمكن من أن تنظم نفسها كي تتوفر بها فرص النمو الاجتماعي الذي يحقق لأعضائها خبرات جماعية ، وبمعنى آخر العمل على مساعدة الجماعة أن تنتقل من مرحلة نمو إلى مرحلة تالية حتى تصل إلى مرحلة الجماعة المنظمة التي تجعلها قادرة تماما على إكساب أعضائها خصائص اجتماعية ، ولا نعني بذلك أن تأثير الجماعة على أعضائها لا يتم إلا في مرحلة الجماعة المنظمة وإنما لابد وأن يتم ذلك أيضا في كافة المراحل التي تمر بها الجماعة ، ففي مختلف هذه المراحل يستخدم الأخصائي أساليب ومبادئ العمل المناسبة التي تساعد الجماعة على تبنيها لنظام يجعلها قادرة على التأثير في أعضائها من جهة ونمو الجماعة من المرحلة التي تمر بها إلى المرحلة التالية كن جهة أخرى ، ومن الطبيعي كلما تمكن الأخصائي من إكساب الجماعة لخصائص الجماعة المنظمة كلما أصبحت أكثر قدرة على التأثير في أعضائها ، ونعرض فيما يلي لدور الأخصائي في مساعدة الجماعة كي تصل إلى مستوى الجماعة المنظمة :

١ - يعمل الأخصائي على أن تكون الجماعة صغيرة في حجمها ، بمعنى أن تصبح عضويتها محدّدة العدد ، وفي حالة كبر حجم الجماعة يعمل على مساعدتها لإعادة تشكيلها بحيث يتكون منها عدة جماعات صغيرة كل تعمل في إطار الجماعة الكبيرة ، وما من شك في أن تنظيم الجماعة الكبيرة في صورة لجان يعتبر من أفضل الوسائل التي تجعل للجماعة كبيرة العدد نفس قوة الجماعات الصغيرة .

ومن الطبيعي يختلق حجم الجماعة بالنسبة لجماعات مراحل النمو المختلفة ، فالأطفال يميلون إلى الجماعات الصغيرة العدد بينما يميل الشباب إلى الجماعات الكبيرة العدد بجوار الجماعات الصغيرة ، أما كبار السن فيميلون إلى الانضمام إلى جماعات صغيرة ، وعلى العموم فإن الجماعة الصغيرة العدد أقوى الجماعات أثراً على أعضائها ، ولعل أفضل حجم للجماعات المؤثرة على أعضائها ما لم تزد عضويتها عن خمسة عشر عضواً.

٢ - يعمل الأخصائي على أن يكون للجماعة أهداف واضحة ، ويصبح من مهامه أن يساعدها على تحديد أهدافها في إطار مستوى نموها بالطرق التالية :

(أ) الجماعات التي لها رغبات وميول اجتماعية متعددة يصبح من مهمة الأخصائي مساعدتها على تحديد أهدافها بوضوح .

(ب) الجماعات التى لها اتجاهات ليست ذات طابع اجتماعى يصبح من واجب الأخصائى أن يوجهها إلى أهداف اجتماعية تتفق مع إمكانيات أعضائها .

(ج) الجماعات الغير قيادية على تحديد أهداف لها يصبح من مهمة الأخصائى إثارتها لخلق أهداف اجتماعية تتفق مع قدرات أعضائها وميولهم .

٣ - يعمل الأخصائى على أن تقوم الجماعة بتصميم برامجها وأن يصبح أعضاؤها لديهم القدرة على وضع الخطط المناسبة لمقابلة احتياجاتهم ، وكثيرا ما يقابل الأخصائى نوعين من الجماعات يسيطر عليها أعضاؤها بصورة من الصور التالية :

(أ) الجماعات التى يسيطر عليها قادتها سيطرة تامة يأمرهم فيطيعهم الأعضاء .

(ب) الجماعات التى يقوم كل عضو فيها بتنفيذ كل ما يرغب فيه دون مراعاة لرغبات واحتياجات الآخرين .

وكلا النوعين من الجماعات تمارس أنشطتها باعتبار أنها غايات أكثر منها كوسائل لنمو أعضائها ، وما دامت طريقة العمل مع الجماعات تعتبر أن غايتها هى اكتساب أعضاء الجماعة للخبرات الاجتماعية وجب على الأخصائى تهيئة الفرص لكل عضو فيها أن يكون له دوره فى تصميم برامجها .

إلا أنه يجدر ملاحظة أن بعض الجماعات قد تكون قادرة على تصميم برامجها ، وفي مثل هذه الحالة يصبح دور المساعدة الذي يقدمها الأخصائي للجماعة مرتبطاً بمستوى هذه القدرة التي يجب أن تصل في النهاية إلى قيام كل عضو من أعضاء الجماعة بمسئولية الاشتراك الفكري والتنفيذي لبرامجها .

٤ - يعمل الأخصائي على أن تصبح الجماعة على درجة من التماسك ، فقد يواجه الأخصائي جماعة مقسمة إلى شلل وتجمعات كل منها تعمل لذاتها منفصلة عن الجماعة ، وهنا يجدر به أن يتعرف على الأسباب التي أدت إلى ذلك ، فقد يكون ناجماً عن ضعف تجانسها في السن أو الميول أو الثقافة أو الظروف الاجتماعية أو نوع العلاقات الشخصية بين الأعضاء ، ومن هنا يجب أن يبدأ عمله بتوفير التماسك للجماعة حتى تصبح لها قوة وقدرة التأثير على أعضائها ، وقد يحتاج الأمر في مثل هذه الحالات إلى خلق مشيرات جديدة لربط الجماعة بعضها ببعض أو وضع تنظيم يحدد مسئولية كل فرد فيها أو مساعدة بعض أعضاء الجماعة على الانسحاب لتكوين جماعة جديدة أو الانضمام إلى جماعات أخرى ، وما من شك أن مساعدة الجماعة على تنظيم اجتماعاتها قبيل وخلال انعقادها سوف يساعدها على التماسك وبالتالي تحقيق أهدافها .

٥ - يعمل الأخصائي على أن تكون القيادة والمسئولية الاجتماعية في الجماعة موزعة بين أكبر عدد ممكن من الأعضاء ، ويجدر أن يكون واضحا لدى الأخصائي أن كافة المسئوليات التي يمارسها الأعضاء مهما كانت نوعيتها لها أهميتها بالنسبة للجماعة ، فالعضو الذي يستقبل ضيوف الجماعة في حفل سمر لا يقل أهمية عن رئيس الجماعة فكل منهم مسئولية التي لم يساهم في تنفيذها لفشلت الجماعة في تحقيق أهدافها .

والقيادة ليست هبة أو منحة ترثها فئة من الناس ويحرم منها سائر الفئات الأخرى ، بل إن الحياة نفسها والتجارب التي يمر بها كل إنسان هي التي تصنع منه قائدا أو تحول بينه وبين تنمية الصفات القيادية ، فالقيادة التابعة من الجماعة هي إذن مجموعة صفات وخصائص تكتسب ولا تورث ، تنمي ولا تمنح ، ومن واجب أخصائي العمل مع الجماعات إتاحة الفرص لجميع أعضاء الجماعة كي ينمو هذه الصفات القيادية .

كما وأن قادة الجماعات هم في الوقت نفسه أعضاء فيها وأن استمرارهم بهذه الصفة أمر يقتضيه نمو الجماعة وتطورها كما يقتضيه أيضا سلامة واتزان النمو الشخصي لهؤلاء القادة .. بمعنى أنه لا يجب تنمية لو تشجيع أي اتجاه لهؤلاء القادة نحو الانفصال الوجداني أو الولاى عن الجماعة والارتباط لولاءات جديدة قائمة على نظرتهم لأنفسهم على أنهم نخبة ممتازة ومتميزة عن سائر أعضاء الجماعة .

ولذلك يتطلب الأمر من الأعضاء الذين يتولون القيادة في الجماعة أن يكونوا على مستوى كاف من النضج النفسي والمعرفة القائمة على العلم والخبرة والقدرات الخلاقية والإحساس بالمسئولية والقُدوة وإعطاء المثال الصالح .

٦ - يعمل الأخصائي على أن تكون الجماعة متقبلة للمؤسسة التي تحتضنها كالمؤسسة الاجتماعية أو ، أو المدرسة ، أو المصنع وما إليها من مؤسسات، ذلك لأن تقبل الجماعة للمؤسسة أساس هام في تحديد العلاقة المشتركة بينهما ، وما دامت المؤسسة أداة من أدوات المجتمع يصبح إيمان أعضاء الجماعة بأهدافها له أهمية كبرى في استجاباتهم للمجتمع الذي يضم هذه المؤسسات ، وما من شك في أنه كلما كانت المؤسسات ذات تنظيم ديمقراطي يسمح لكل جماعة أن تعبر عن رأيها كلما أصبحت قادرة على المساهمة في التنمية .

ثالثا : توجيه التفاعل الجماعي :-

تمكين الجماعة وأعضائها من التفاعل الديناميكي المؤثر ، ويتم ذلك عن طريق تدخل الأخصائي في التفاعل الجماعي الذي يتم بين أعضاء الجماعة ، فهو حين يعمل مع الجماعة لا يتعامل مع سلوك فردي إنما يعمل على أن يصبح هذا السلوك الفردي جزءا من موقف جماعي ، وبذلك يمكن أن يتغير أو يتعدل السلوك الفردي في الجماعة .

ومادامت ديناميكية الجماعة هي المدخل لمساعدات الأخصائي للجماعة أصبح لزاما عليه أن يستخدم هذه الطاقة في خلق المواقف الجماعية التي تسمح للديناميكية بأن تعمل في اتجاه إيجابي وفي نفس الوقت يعمل على توجيهها بحيث تؤدي إلى مساعدة أعضاء الجماعة في نموهم الاجتماعي .

ومن مظاهر الديناميكية في الجماعات بروز مواقف سلوكية تتطلب من أخصائي الجماعة التدخل بما يسمح لأعضاء الجماعة من النمو داخلها ، ومن أمثلة هذه المواقف ما يأتي :

- أعضاء الجماعة الذين يرفضون آراء غيرهم من الأعضاء لمجرد الرفض .
- أعضاء الجماعة الذين يعضدون آراء غيرهم من الأعضاء لمجرد التعصيد .
- أعضاء الجماعة الذين يحاولون التوفيق بين الآراء المتعارضة في الجماعة .
- أعضاء الجماعة الذين لا يتدخلون إطلاقا في المواقف الجماعية .
- أعضاء الجماعة الذين يفرضون آراءهم على الجماعة .

في كافة هذه المواقف تصبح ديناميكية الجماعة هي الأداة الصالحة لإكساب أعضاء الجماعة الخبرات الجماعية ، ويصبح دور الأخصائي هو

مساعدة الجماعة عن طريق التفاعل الدائر فيها إلى عدم رفض الأفكار أو قبولهم لمجرد الرفض أو القبول ، كذلك عدم محاولة التوفيق بين الآراء إذا كانت الآراء نفسها قابلة للمناقشة أو عدم سلبية الأعضاء أو فرضهم لآرائهم على الغير .. وهكذا بالنسبة لمواقف الجماعة وأعضائها .

تاسعا : مواقف جماعية تواجه الأخصائي في عمله مع الجماعات :

هناك العديد من المواقف التي تمر بها الجماعات داخل المؤسسات الاجتماعية ، وهذه المواقف تنتج من عدم التفاعل بين الأعضاء داخل الجماعة الواحدة ، أو التنازع بين الأعضاء ، أو عدم التشغيل السليم للجماعة ، وعدم إعطاء المنصب للعضو الذي يوجد فيه سمات المنصب ، أو نقص مهارات وقدرات الأعضاء ، أو وجود الشلل والعشيرات داخل الجماعة ، أو وجود بعض الأدوار للأعضاء التي تخالف الجماعة ومبادئها وأهدافها ، وبصفة عامة سوف نقوم بالتركيز على أهم هذه المواقف كالآتي (١٠) :

١ - مناصب الجماعة :

القاعدة العامة بالنسبة للجماعة هي عدم إيجاد عديد من المناصب فيها أكثر مما تحتاج إليه ولا بد أن يكون هناك مبرر لإيجاد منصب ما في الجماعة حتى يشعر أعضاؤها بأهمية وظائفها .

مثال : جماعة شكلت سبع وظائف لأعضائها هي :

الرئيس - نائب الرئيس - السكرتير - أمين الصندوق - مسئول الاجتماعات - مسئول التغذية - مسئول النظافة.. ولكن نائب الرئيس كان دائما غير سعيد بوظيفته، فرغم أنه له منصب فلم تكن له وظيفة حقيقية .

ومن هنا يتبين أنه يجب أن يكون لكل عضو في الجماعة عمل فيها وإذا لم تكن هناك وظائف تكفى لكل عضو فلا داعى لأن يصاب عضو بخيبة أمل تجعله يشعر بأن له وظيفة لا تتطلب منه أداء أى شئ ولكن كان من الأفضل تناوب أعضاء الجماعة وظائفها حتى يستطيع كافة الأعضاء أداء دورهم فيها ومن الأساليب التى تستخدم فى العمل مع الجماعات تحديد مسئوليات على كل عضو فى الجماعة دون التقيد بحدود المناسب واختصاصاتها

٢ - خطة الجماعة :

إن اشتراك الجماعة ككل فى تحديد خطة عمل ضرورة من ضرورات الحياة الاجتماعية ، إلا أنه من الصعب أن تضع الجماعة بأكملها هذه الخطة . ومن الأفضل أن تقوم بوضعها لجنة صغيرة منبثقة من الجماعة ، لأن العمل الذى تقوم به يجب أن يودى بواسطة اللجنة ككل وأعضاء هذه اللجنة يقومون ببعض المهام كل على حده .

٣ - الجماعات الفرعية (الشلل - العشيرات) :

تواجه الجماعات خاصة المكونة حديثا بمجموعات صغيرة مترابطة فى داخلها يطلق عليها اسم الجماعة الفرعية وتتكون عادة فى الجماعة نتيجة

تقارب أعضائها في السن أو المزاج أو الصداقة أو الكراهية الآخرين أو الميل أو الجسيرة أو المستوى الثقافي وغيرها ، والجماعات الفرعية ظاهرة طبيعية خصوصاً في الجماعات التي تضم عضوية غير متجانسة ومن الضروري كي تتمكن الجماعة من تحقيق أهدافها أن يتم تجنب هذه الشلل مع الجماعة في إطار وحدوى إلا أنه يجب لا تثبط هم أعضاء الشلل و تقل من قدراتهم وإمكانياتهم .

وإذا كانت الجماعة تتكون من شلل قوية فإنه من المستحسن وضع أعضاء الشلل المختلفة في لجان مشتركة حتى ولو تسبب ذلك في تعقيد العمل بالنسبة لرؤساء هذه اللجان مثل هذه الطريقة قد يؤدي إلى الإقلال من التعصب الذي يوجد بين هذه الشلل كما تؤدي إلى ضمان تأييد جميع الأعضاء للبرامج .

٤ - مهارات وقدرات أعضاء الجماعة :

من الممكن أن نجمع جماعة أعضاء من ذوى المهارات والقدرات الممتازة ومع ذلك فإن الجماعة لا تنمو بسهولة ، وهذا لا يمكن أن يحدث إذا كان في الجماعة لا عدد كبير من الأعضاء يؤدون نفس العمل ولا بد أن يكون هناك توازن في المهارات والقرارات بحيث يمكن أن تتغلب مقدرة أحد الأعضاء في نقطة معينة على ضعف عضو آخر في نفس النقطة ، فكل عضو يلعب دوراً معيناً في الجماعة يختلف عن غيره ، ولكنها جميعاً على نفس الدرجة من الأهمية .

عاشراً : ما يجب أن يعرفه الأخصائى فى عملية مساعدة الجماعة على وضع وتنفيذ وتقييم البرنامج :

(أ) بالنسبة لعملية وضع البرنامج :

١ - يجب أن يدرك الأخصائى أن البرنامج يشتمل على كافة أوجه النشاط التى تقوم بها الجماعة والعلاقات والتفاعلات والخبرات الناتجة عن تلك الأنشطة .

٢ - يجب أن يعرف الأخصائى وسائل اكتشاف وإثارة اهتمامات الأعضاء واحتياجاتهم .

٣ - يجب أن يلم الأخصائى بوسائل مساعدة الجماعة على تحديد أغراض البرامج التى تشبع تلك الاحتياجات .

٤ - يجب أن يلم الأخصائى بوسائل مساعدة الجماعة عن طريق أعضائها المنتخبين واللجان فى عملية تخطيط البرنامج .

٥ - يجب أن يجيد الأخصائى استخدام وسائل القيادة الديمقراطية لتوجيه سلوك الجماعة وضبطه أثناء عملية وضع البرنامج .

٦ - يجب أن يعرف الأخصائى وسائل استثارة الجماعة لتخطيط وتنفيذ وتقييم البرامج .

٧ - يجب أن يلم الأخصائى بأنواع البرامج التى تضمن إشباع احتياجات الأعضاء، بحيث يوجد التوازن بين البرامج التى تشبع الاحتياجات المختلفة .

٨ - يجب أن يلم الأخصائى بالطرق المستخدمة فى عملية بناء البرامج مثل المناقشات - الأحاديث - التخطيط - الإطلاع - الوسائل السمعية والبصرية وما إلى ذلك .

٩ - يجب أن يدرك الأخصائى الاحتياجات التى لا تشبع إلا عن طريق برامج بعيدة المدى ، وعليه أن يساعد الجماعة فى وضع مثل هذه البرامج .

١٠ - يجب أن يلم الأخصائى بموارد المجتمع المادية والبشرية حتى يمكنه توجيه الجماعة إلى الاستفادة من تلك البرامج عند تحديد الإمكانيات المتاحة لتنفيذ البرامج .

١١ - يجب أن يلم الأخصائى بوسائل استثارة الأعضاء للاشتراك فى البرامج لحد ذاتها دون اعتبار لدوافع خارجية عنها مثل الجوائز أو التنافس مع الغير أو غير ذلك .

١٢ - يجب أن يلم الأخصائى بوسائل إدارة مناقشات الجماعة وتوجيهها .

١٣- يجب أن يلزم الأخصائي بكيفية توجيه البرامج حتى تسير نحو تحقيق الأهداف المرسومة لها ولا تنحرف إلى دروب فرعية :

(ب) بالنسبة لتنفيذ البرامج :

يراعى الأخصائي ما يأتى :

- ١ - استئارة الأعضاء لتقبل وتحمل المسئولية ..
- ٢ - مساعدة الأعضاء على التعاون لتحقيق الأهداف المشتركة .
- ٣ - استئارة الأعضاء لحل ما يصاتقهم من مشكلات والتغلب على ما يقابلهم من صعاب .
- ٤ - توفير الفرص حتى يكتسب أعضاء الجماعة أثناء ممارستهم للبرنامج بعض الصفات المطلوبة مثل: المبادأة - الابتكار - المثابرة - التعاون - الاعتماد على النفس - المقدرة على القيادة والتبعية .
- ٥ - مساعدة الجماعة على أن تكون بعيدة النظر بحيث يمكنها التنبؤ ببعض النتائج المترتبة على خطوات تنفيذ البرامج .
- ٦ - مساعدة الأعضاء على اكتساب المهارات والقدرات المرغوب فيها .
- ٧ - استئارة الأعضاء لإدراك المشاكل الاجتماعية وتوجيه البرامج بحيث تحاول المساهمة فى علاج تلك المشكلات حسب مستوى الجماعة وقدرتها .

٨ - يحاول ربط الجماعة بأنشطة الجماعات الأخرى الموجودة بالمؤسسة أو البيئة .

٩ - يساعد الجماعة على التكيف مع المؤسسة والمجتمع المحلي .

١٠ - يساعد الجماعة على أن تحقق برامجها أهدافا اجتماعية .

(ج) بالنسبة لتقييم البرامج :

١ - يجب أن يعرف الأخصائى الغرض من التقييم وأهميته .

٢ - يجب أن يتقن الأخصائى وسائل التقييم .

٣ - يجب أن يدرك الأخصائى النواحي التى يقيمها فى البرنامج مثل التنوع

- التوازن - الاستمرار وما إلى ذلك .

٤ - يجب أن يحدد أهداف البرنامج حتى يمكنه أن يقيم مدى تحقيق البرنامج

لأهدافه .

٥ - يجب أن يشتمل التقييم على تأثير البرنامج فى العضو وتأثيره فى

الجماعة والمؤسسة والمجتمع .

٦ - لا ينسى الأخصائى أن يقيم دوره فى وضع وتنفيذ البرنامج (١٢) .

حادى عشر : العوامل التى تؤثر فى دور أخصائى الجماعة :

هناك العديد من العوامل التى تؤثر فى دور أخصائى الجماعة عند تأديته

لعمله مع الجماعة ، وهذه العوامل تنتج من الطبيعة الإنسانية المتغيرة

والمتغيرات البيئية التي تؤثر على الجماعات ، لذلك يجب علينا معرفة هذه المتغيرات التي تؤثر في دور الأخصائي مع الجماعة وتنقسم هذه المتغيرات والعوامل إلى عوامل شخصية تتعلق بالأخصائي ذاته وعوامل خارجية التي تتعلق بالمجتمع وليس للأخصائي دخل فيها ، وسوف نوضح هذه العوامل كالتالي (١٣) :

العوامل الشخصية التي تؤثر على دور أخصائي الجماعة :

يتأثر دور أخصائي الجماعة بالكثير من العوامل الشخصية التي يأتي بها إلى الجماعة ، والتي تتفاعل في نفسه ، وتصيب دوره الفني بلون يختلف من أخصائي لآخر ، والذي يظهر أثره في عمله مع الجماعة ، ويؤثر في الاتجاهات والأساليب التي يتبعها في توجيه التفاعل الجماعي للجماعة ، وفيما يلي بعض هذه العوامل :

١ - درجة اهتمام الأخصائي وتقديره واحترامه للناس ، وقدرته على تقبل الجماعة كما هي .

٢ - درجة إدراكه بأنه يعمل مع الجماعة .

٣ - درجة إدراكه بأن من واجبه العمل على مساعدة أعضاء الجماعة على تنمية قدرتهم على العمل معا .

٤ - تجاربه وخبراته السابقة عن طبيعة العمل مع الجماعات ، وقدرته على تفهم قدراتها وحاجاتها ، ومساعدته لها كي تناقش كل ما يتعلق بها من الموضوعات المختلفة وأخذ القرارات فيها .

- ٥ - قيمه ومثله العليا ، وعلاقة ذلك بقيم المجتمع المحلى ومثله العليا .
- ٦ - درجة استعداده لمساعدة الجماعة على التعبير عن مشاعرها وتشجيعه لها على ذلك .
- ٧ - درجة استعداده لمساعدة الجماعة دون أن ينتظر منها جزاء .
- ٨ - درجة إيمانه بأن كل جماعة لها قوتها وقدراتها على وضع الخطط التي تناسب قدراتها وإمكانياتها إذا أعطيت الفرصة لذلك ، دون إغفال الدور الذى يقوم به أخصائى الجماعة فى ذلك ، والذى توقف على درجة التضج الاجتماعى للجماعة .
- ٩ - درجة إلمامه ومعرفته بالمؤسسة والبيئة التى تحيط بها مواردها .
- ١٠ - قدرته على استغلال الفرص واختيار الوقت المناسب لمساعدة الجماعة على نموها والانتقال بها إلى مرحلة أخرى من النمو .
- ١١ - قدرته ومهارته على مساعدة الجماعة على وضع برامجها وأوجه نشاطها .
- ١٢ - قدرته على أن يمسوس ويضبط نفسه فى المواقف المختلفة ، والتى على أساسها يستطيع أن يوجد علاقة طيبة مع الجماعة وأعضائها .
- ١٣ - قدرته على إيجاد وتنمية علاقة مهنية بينه وبين أعضاء الجماعة ، حتى مع هؤلاء الذين لا يميل إليهم لسبب من الأسباب واقتضى الأمر أن يعمل معهم .

العوامل الخارجية التي تؤثر على دور الأخصائي في الجماعة :
ويؤثر على دور أخصائي الجماعة، الذي يختلف بالنسبة للجماعات
المختلفة، عوامل أخرى وليدة المواقف الاجتماعية المختلفة التي تحيط
بالجماعات والتي يجب على الأخصائي أن يعرفها ويفهم آثارها عند العمل
مع الجماعات .

ويمكن تلخيص هذه العوامل فيما يلي :

- ١ - القيم الاجتماعية السائدة في المجتمع أو البيئة التي تمارس فيها
الجماعات نشاطها .
- ٢ - المؤسسة ووظيفتها ، وكذلك أغراضها وأجاقها .
- ٣ - ما توفره المؤسسة من مهمات وأدوات وإمكانيات تساعد الأخصائي
والجماعة على وضع البرامج وممارسة أوجه النشاط .
- ٤ - نوع الجماعة التي يعمل معها الأخصائي ، وكذلك القيم الاجتماعية
والأخلاقية للأعضاء ، ونوع الرابطة التي تجمع بينهم .
- ٥ - المستوى العقلي والجسماني والاجتماعي لأعضاء الجماعة .
- ٦ - حاجات ورغبات وقدرات أعضاء الجماعة .
- ٧ - شعور أعضاء الجماعة بالنسبة للأخصائي ، ودرجة تقبلهم له والمؤسسة
ووظيفتها .

ثاني عشر : تطور دور الأخصائي في عمله مع الجماعة :

ومع أن دور الأخصائي في عمله مع الجماعة هو دور المساعد والمعين ، إلا أن مدى المساعدة التي يقوم بها يتوقف على مدى قدرة أعضاء الجماعة على مواجهة مستلزمات حياتهم الجماعية كوضع الخطط واتخاذ القرارات وتنفيذها وإدارة النشاط ، فالجماعات تتفاوت في قدرتها على القيام بذلك لعدة أسباب من أهمها :

- ١ - مرحلة النمو التي يمر بها أعضاء الجماعة فكلما كان أعضاء الجماعة في المراحل الأولى من النمو كلما زاد نطاق مساعدة الأخصائي لهم .
- ٢ - حداثة الجماعة ، فالجماعة حديثة التكوين غالبا ما تكون في حاجة إلى مساعدة كبيرة من الأخصائي إلى أن يتم لها ممارسة تأثيرها على أفرادها وقدرتها على توجيههم بعد أن تتضح أهدافها وتضع نظمها وتخطط نشاطها .
- ٣ - الخبرات الجماعية السابقة لأعضاء الجماعة ، فمن البديهي أن أعضاء الجماعة الذين منحت لهم الفرصة لممارسة خبرات جماعية منظمة تمكنهم من أن يمارسوا التجارب الجماعية الجديدة معتمدين على أنفسهم وعلى ما اكتسبوه من مهارة وخبرات سابقة وعلى هذا فإن مساعدة الأخصائي لهذا النوع من الأعضاء أقل بكثير من مساعدته لأعضاء الجماعة الجديدة ما لم تكن لهم خبرات جماعية منظمة من قبل .

٤ - نوع الجماعة نفسها في أسلوب الأخصائي ومساعدته ومدى ونوع هذه المساعدة كل ذلك يختلف من جماعة إلى أخرى حسب نوعها ، فالجماعة التي تضم أفراد عاديين تختلف في العمل معها عن جماعة أخرى تتكون من أحداث منحرفين أو من ذوي العاهات مثلا ، كذلك يعمل الأخصائي مع الجماعة الأولية يختلف في طبيعته وأسلوبه عن عمله مع الجماعة الثانوية كذلك .

لهذه الأسباب وغيرها يستخدم الأخصائي أساليب متعددة تتناسب مع حالة كل جماعة ، وكذلك تتناسب مع تطور الجماعة الواحدة والمواقف التي يمر بها ، ولكن لابد وأن نأخذ هذه الملاحظات في ذهننا (١٤) :

١ - إن دور الأخصائي الاجتماعي يختلف بالتبعية من جماعة لأخرى حسب ظروف كل جماعة ويتغير أيضا في الجماعة الواحدة من وقت لآخر حسب تغير الظروف المحيطة بها ، ولكن لابد وأن ندرك أن التغيرات التي تطرأ على دور الأخصائي لا تتناول طبيعة هذا الدور من حيث أنه خدمة مهنية تقدم للأفراد والجماعات في المؤسسات الاجتماعية ، ولكن التغير يطرأ على نشاط الأخصائي نفسه ومدى تدخله في التفاعل الجماعي الذي يتم بين أفراد الجماعة .

٢ - عندما يكون أعضاء الجماعة غير قادرين على مواجهة مستلزمات الحياة الجماعية فإن على الأخصائي أن يسيطر على الموقف ويتدخل بالقدر الذي تحتاجه الجماعة ويوجه تصرفاتها وسلوكها .

٣ - إذا كان الأعضاء على درجة عالية من الميل والرغبة والقدرة على الاشتراك فى الحياة الجماعية وتحمل مسئوليتها والاستمتاع بها فيجب أن يعمل فى نطاق محدود قد لا يتجاوز الملاحظة والتوجيه فى بعض الأحيان .

٤ - من القادر أن يستمر دور الأخصائى على نفس الوتيرة مع الجماعة فهو يتغير دائما حتى فى الاجتماع الواحد حسب المواقف الاجتماعية المختلفة التى تمر بها ، وذلك لصالح الجماعة والأعضاء المكونين لها .

ثالث عشر : أساليب الأخصائى فى العمل مع الجماعة :

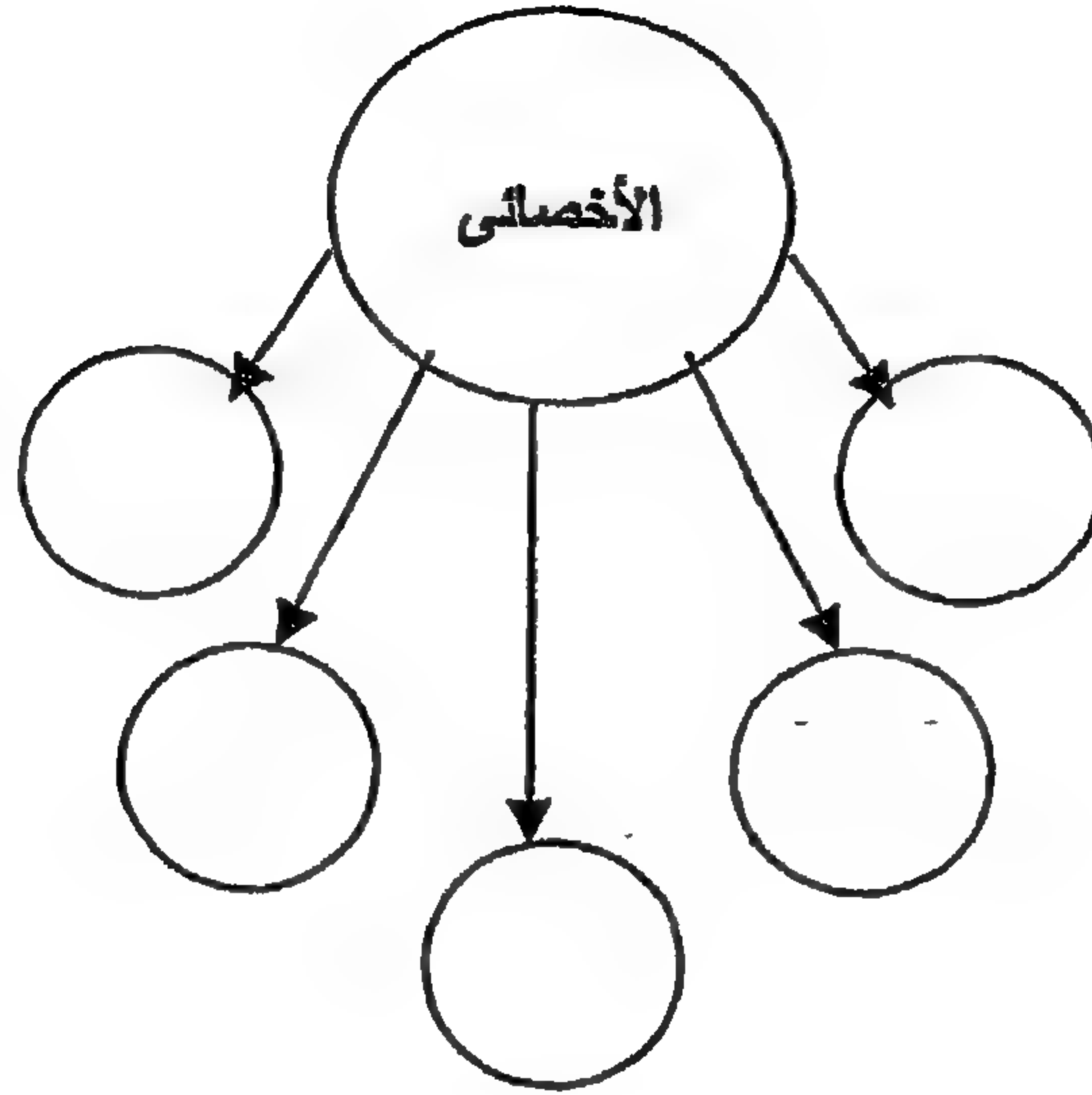
يوجد العديد من الأدوار التى يقوم بها أخصائى الجماعة مع الجماعة التى يعمل معها ، ويختلف دور الأخصائى حسب المرحلة المهنية التى تمر بها الجماعة ، وأيضا حسب الموقف التى تمر به الجماعة ، فهناك المواقف التى تتعلق بالعلاقات السائدة بين الأعضاء ، وهناك المواقف التى تتعلق بالبرامج والأنشطة التى تصممها الجماعة ، وهناك أيضا المواقف التى تتعلق بالأدوار الاجتماعية وكيفية توزيعها داخل الجماعة . وفى كل موقف من هذه المواقف نجد أن الأخصائى استخدم أسلوبا عن الآخر ، فهناك الأسلوب الديمقراطي ، وهناك الأسلوب الأوتوقراطى ، وآخر أسلوب أبوى ، وآخر يعتمد على الملاحظة فقط ، فاستخدام الأخصائى للأسلوب يعتمد على الموقف ذاته وطبيعته ونوع المشكلة ، وكذلك المرحلة التى تمر بها الجماعة ،

فيمكن للأخصائى أن يستخدم أكثر من أسلوب مع الجماعة الواحدة ، وذلك فى مراحلها المتعددة ، وأيضا يمكن أن يستخدم أكثر من أسلوب فى الموقف الواحد ، وذلك للسيطرة على الموقف والجماعة وعمل الضبط الاجتماعى للأعضاء وتحقيق التفاعل الجماعى فيما بينهم ، وكل أسلوب له حالات استخدام معينة للجماعة ، فالجماعة التى تعاني من الفوضى وعدم تحمل المسئولية ، وعدم التماسك يلزم استخدام الأسلوب الأوتوقراطى حتى تتماسك الجماعة ويوجد التفاعل الجماعى بين الأعضاء فيعدل الأخصائى من أسلوبه مع الأعضاء إلى الأسلوب الديمقراطى وعندما تكون الجماعة فى قمة تفاعلها ونشاطها ولا تحتاج إلى تدخل الأخصائى فيستخدم الأسلوب الملاحظة ويترك الجماعة وشئونها للأعضاء ، وعموما يمكن إجمال الأساليب التى يستخدمها الأخصائى فى عمله مع الجماعة فى الآتى (١٥) :

الأسلوب الأول : ويسمى بالأسلوب الاتوقراطى :

ويستخدم الأخصائى هذا الأسلوب مع الجماعات غير المنظمة أو حديثة التكوين أو المنحرفة ، وفيه تكون السلطة مؤقتة فى يد الأخصائى ، وعندما يستخدم هذا الأسلوب يكون هدف الأخصائى صالح الجماعة ككل من حيث وقايتها من العوامل التى تعمل على تفككها وانهارها أو انتقادها القدرة على التأثير فى أفرادها وتوجيههم وفق الغايات الاجتماعية .

ويبين الرسم التوضيحي التالى طبيعة هذا الأسلوب :



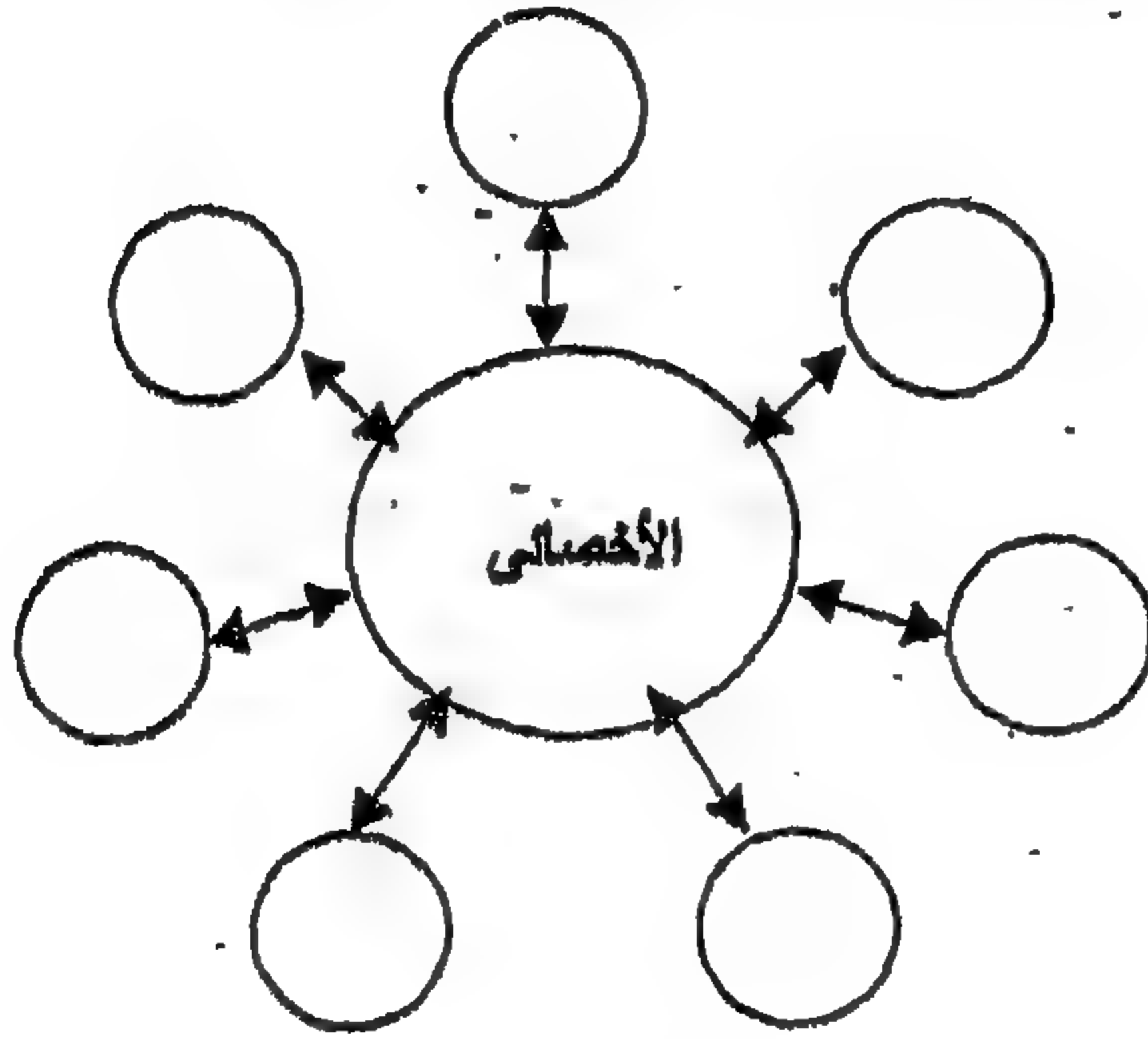
٢ أعضاء الجماعة

ويتضح من هذا الرّسم أن الأخصائي هو الذي يوزع العمل على الأعضاء ، وهو الذي يقيم هذا العمل وهو الذي يحاسب ويثبت ، ومن الواضح أن هذا الأسلوب لا يجوز استخدامه إلا لفترة مؤقتة أو لمواجهة موقف طارئ يهدد كيان الجماعة كلها .

الأسلوب الثاني : ويسمى بالأسلوب الأبوي :

ويستخدم الأخصائي هذا الأسلوب مع الجماعات التي بدأت مرحلة النمو ، حيث يكون أعضاؤها مازالوا قليلي الخبرة الاجتماعية وفي حاجة إلى من يقوم بدور الأب بالنسبة لهم ، ولهذا فهو أسلوب الحزم المشوّب بالعطف ، وعندما يستخدم هذا الأسلوب فإنه يهدف صيانة الجماعة ، وفي الوقت نفسه يستهدف أيضا

صالح الفرد ونموه ، ولهذا فإن الأخصائي يوجه اهتمامه لكل فرد في صورة مشابهة لاهتمام الأب بأبنائه جميعاً مع اهتمامه بالأسرة كلها .
ويبين الرسم التوضيحي التالي طبيعة هذا الأسلوب :



أعضاء الجمعية

وبالاحظ من هذا الرسم أن الأخصائي هو محور التفاعل ، فهو الذي يستثير ويشجع كل فرد ، وهو يهتم باستجابة كل فرد له على عكس الأسلوب السابق الذي لا يعير استجابة الفرد للأوامر والنواهي التفاتاً كبيراً .

وهذا الأسلوب الأبوي يستخدم كثيراً مع جماعات الأطفال كما يستخدم أيضاً مع الجماعات الأخرى حين تواجهها مسئوليات كبيرة تحتاج في ممارستها تشجيع الأخصائي .

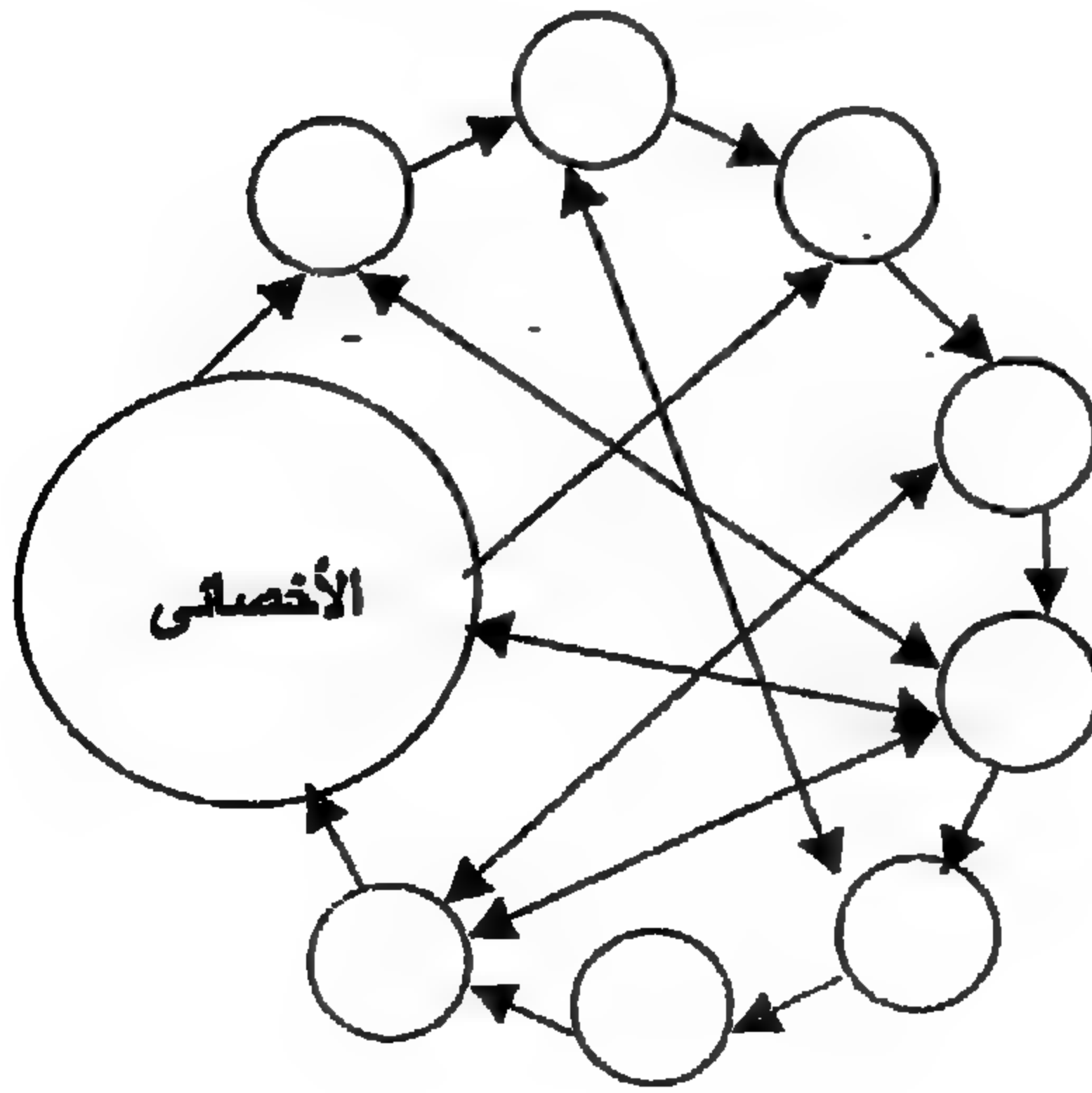
الأسلوب الثالث : ويسمى بالأسلوب الديمقراطي :

يستخدم الأخصائى هذا الأسلوب مع الجماعات المنظمة التى يتمتع أعضاؤها بخبرة كافية فى إدارة شئونهم الجماعية .

والأسلوب الديمقراطي هو الذى يتيح الفرصة لكل فرد فى الجماعة ليعبر عن رأيه ويؤثر فى التجارب الجماعية تأثيراً متحرراً يستخدم فيه طاقاته وإمكاناته ومهاراته استخداماً بناءً كاملاً .

ومن البديهي أن هذا الأسلوب يعطى السلطة كاملة لأعضاء الجماعة ويسمح بل ويشجع تولى الأعضاء للمسئوليات القيادية ، فهو أسلوب الحكم الذاتى الذى ينبع من داخل الجماعة نفسها .

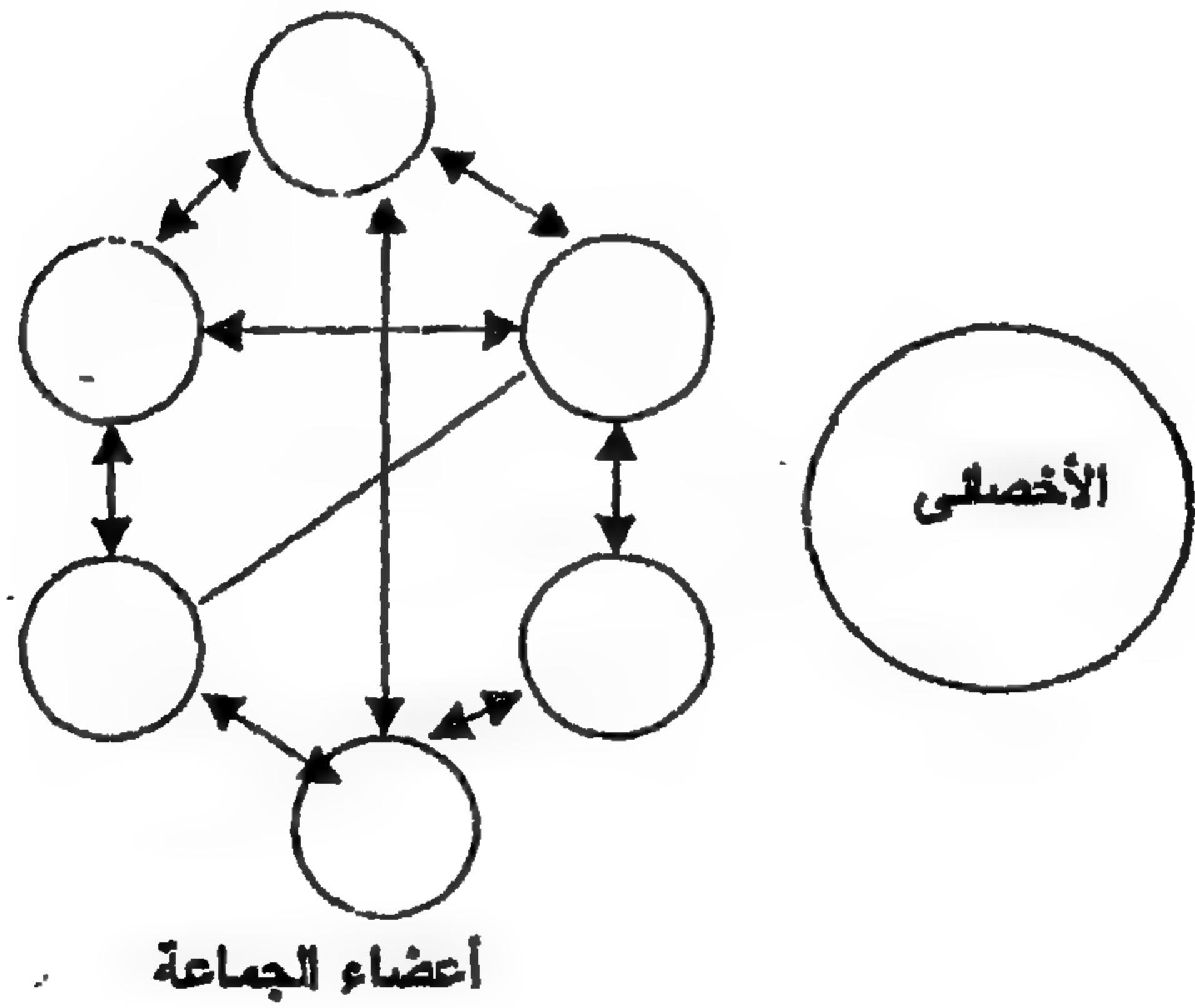
ويبين الرسم التوضيحي التالى طبيعة هذا الأسلوب :



أعضاء الجماعة

الأُسلوب الرابع : ويسمى بالأسلوب ترك الجماعة وشئونها لأعضائها دون تدخل مع الاكتفاء بالملاحظة :

ورغم أن هذا الأسلوب قد يبدو أنه عدم مبالاة بشئون الجماعة إلا أنه من الناحية التربوية يحسن في أحيان كثيرة أن يقل توجيه الأخصائي للجماعة إلى هذه الدرجة حتى يطمئن أعضاء الجماعة إلى قدرتهم على إدارة شئونهم معتمدين على أنفسهم فقط : ولكن هذا الأسلوب لا يستخدم إلا مع الجماعات التي وصلت إلى مراحل متقدمة جدا من النضج وفي مواقف معينة ، ويوضح الرسم التالي طبيعة هذا الأسلوب :



ومن كل هذا يتبين لنا أن أخصائي العمل مع الجماعات يستخدم أساليب متعددة في العمل مع الجماعات بما يتلاءم مع درجة نضج الجماعة وأعضائها

وحسبما تقتضيها الظروف والمواقف التي تمر بها الجماعة . ولكن يجدر بنا أن نؤكد ضرورة توفر النزعة الديمقراطية لدى الأخصائي في جميع الأحوال حتى ولو استخدم الأسلوب الأتوقراطي أو الأبوي ، ومعنى ذلك أن الأخصائي إذا كانت نزعته ديمقراطية فإنه يميل تلقائيا إلى إسناد مسئوليات وسلطات الحياة الجماعية إلى أعضاء الجماعة كلما تبين له أنهم قد أصبحوا قادرين على ممارستها ، والنزعة الديمقراطية في الأخصائي هي دليل صلاحيته لتوجيه الجماعات وهي الضمان الذي يكفل عدم انسياقه وتعاليه في استخدام الأسلوب الأتوقراطي أو الأبوي دون مبرر .

رابع عشر: المهارات الأساسية التي يجب أن يكتسبها أخصائي خدمة الجماعة:

توجد العديد من المحاولات التي قام بها العلماء لتحديد أهم المهارات المهنية التي يجب أن يكتسبها أخصائي خدمة الجماعة ، وسوف نعرض لأهم المهارات التي اتفق عليها العلماء في الآتي :

أولا : المهارة في استخدام وظيفة المؤسسة :

Skill in Using agency Function

إن وظيفة مؤسسة خدمة الجماعة هي توفير الخبرات الجماعية التي تساعد الجماعة على النمو ، كما أن وظيفة المؤسسة نابعة من المجتمع الذي تخدمه ومرتبطة به .

ويجب على الأخصائي الاجتماعي أن يدرك بالضبط وظيفة المؤسسة التي يعمل فيها وعلاقتها بالمجتمع الذي تخدمه - ثم عليه أن يستخدم تلك الوظيفة كأداة هامة لمساعدة الجماعة على النمو ، وذلك يتضمن مساعدة الأخصائي للجماعة على تفهم وتقبل وظيفة المؤسسة والحدود التي تضعها والتي لا يجب عليها تخطيها ، بمعنى أن الجماعة يجب أن تلتزم بوظيفة المؤسسة وأن تكون أغراضها متمشية مع أغراض المؤسسة .

وأخصائي خدمة الجماعة يعتبر ممثلاً للمؤسسة أمام الجماعة منفذاً لسياساتها ، كما أنه يعتبر إحدى وسائل توصيل خدمات المؤسسة إلى الأعضاء.

والأخصائي يستمد سلطته من تمثيله للمؤسسة أمام الجماعة ، وتشتمل تلك المهارة على العمليات الآتية :

(أ) عملية قبول الأعضاء بالمؤسسة *The intake Process* :

ويتبع الأخصائي في قبول الأعضاء كافة إجراءات القبول التي تضعها المؤسسة ، ويناقش الأخصائي العضو في نوع الخدمة التي يتوقعها من المؤسسة كما أنه يوضح له ما تستطيع أن تؤديه له المؤسسة ومسئوليات العضوية بالمؤسسة.

وينتج عن تلك العملية أن يبدأ العضو في تفهم المؤسسة وإدراك وظيفتها، كما أن مشاعر العضو تجاه المؤسسة تبدأ في التكوين وإذا أدار

أخصائى المقابلة بينه وبين العضو على نحو سليم تبدأ تلك المشاعر فى أن تصبح إيجابية .

(ب) عملية ربط الجماعة بالمؤسسة :

Conneciing the group with the agency :

وذلك يعنى أنه عندما تبدأ الجماعة فى الاستفادة من خدمات وإمكانيات المؤسسة لا تكون قد أخذت بعد فكرة سليمة عن المؤسسة ووظيفتها وإمكانياتها والحدود التي يجب أن تراعيها الجماعة .

فعلى الأخصائى أن يحاول باستمرار عن طريق البرامج ربط الجماعة بالمؤسسة ، وذلك بمساعدتهم على تفهم وإدراك نوع السلوك الذى توافق عليه المؤسسة ونوع السلوك الذى لا توافق عليه ، وبذلك يكتسب الأعضاء تعرفاً أكثر بالمؤسسة .

(ج) عملية مساعدة العضو عن طريق الجماعة :

Seving the individual through the group work process :

تتضمن وظيفة مؤسسة خدمة الجماعة مساعدة الأعضاء فى جماعات ، ولذلك فعلى الأخصائى أن يحاول أن يحقق تلك الوظيفة باتصالاته المستمرة بأفراد الجماعة خارج اجتماعات الجماعة ، بيد أن اهتمامه الأساسى بالأفراد ينصب عليهم أثناء ممارستهم لنشاط الجماعة ، لذلك فيجب أن يستغل الأخصائى خبراته ومهاراته لمساعدة الجماعة على النمو وفى نفس الوقت لمساعدة كل عضو فى الجماعة على الاستفادة من النشاط الجماعى .

أما المقابلات التي تتم بين الأخصائي والعضو خارج الجماعة فتعتبر هامشية marginal بمعنى أن تلك المقابلات توضع على هامش الجماعة وليست منفصلة عنها .

(د) عملية التحويل *The referral process* :

كثيرا ما يصادف الأخصائي عضوا يعاني من مشكلة لا يدخل علاجها ضمن وظيفة المؤسسة ، ولا يعنى ذلك تخلى الأخصائي عن العضو بل عليه أن يساعد العضو على الالتحاق بمؤسسة أخرى تستطيع أن تساعد .

ويتبع الأخصائي الخطوات الآتية في عملية التحويل :

- ١ - يحدد الأخصائي للعضو المؤسسات التي تستطيع أن تساعد .
- ٢ - يساعد الأخصائي العضو على اختيار المؤسسة التي ستساعده .
- ٣ - يحرر الأخصائي خطاب تحويل العضو إلى المؤسسة ويسلمه له .
- ٤ - يقوم العضو بالاتصال بالمؤسسة وتقرير عما إذا كان يقبل الاستفادة من خدماتها أم لا .
- ٥ - إذا احتاجت المؤسسة الأخرى لبعض المعلومات عن العضو فيجب على الأخصائي أن ينقل إليها المعلومات الضرورية والمتعلقة بالمشكلة بحيث يطلع عليها العضو ويوافق عليها .

٦ - إذا اضطرت استفادة العضو من خدمات المؤسسة الأخرى الانقطاع عن اجتماعات الجماعة لبعض الوقت فيجب على الأخصائي أن يخطر الجماعة بعد أخذ موافقة العضو بتحويله على المؤسسة الأخرى بدون الخوض في التفاصيل .

٧ - يساعد الأخصائي العضو بعد إتمام استفادته من خدمات المؤسسة الأخرى على العودة إلى الجماعة والتكيف معها واحتلال المكانة اللائقة به فيها .

٨ - إذا تعرض العضو لمشكلات مع الجماعة بسبب تحويله على المؤسسة الأخرى فيجب على الأخصائي مساعدة الجماعة والعضو على التغلب على تلك المشكلات وعدم مناقشة موضوع التحويل بعد ذلك أو إثارته .

ثانيا : المهارة في الاتصال بالمشاعر :

Skill in Communication of Freeling :

١ - مشاعر الأخصائي *The Worker's-Feelings* :

وتتضمن مشاعر الأخصائي ناحيتين أحدهما تلقائية ، والأخرى موجهة فالمشاعر التلقائية للأخصائي الاجتماعي تتبع منه كشخص وهي تتضمن جانبين أحدهما إيجابي ، والآخر سلبي ، والمشاعر الإيجابية مثل الثقة في النفس - الحب ، أما المشاعر السلبية فمثل التخوف والكرهية والتحيز .

لذلك، كان يجب على الأخصائي كشخص مهني أن يوجه ويضبط مشاعره حتى يسيطر على ذلك الجانب السلبي . فمشاعر الأخصائي نحو العضو والجماعة يجب أن تكون مشاعر حب وتقبل ، ولكن إذا كره الأخصائي العضو أو الجماعة لسبب أو لآخر فإنه يكون بذلك قد تخلى عن دوره المهني وعليه أن يكتسب بصيرة في مشاعره تمكنه من تحليلها وفهمها بأمانة ، ثم إخضاعها لتوجيهه حتى تسير في الحدود التي تضعها لها التزاماته المهنية .

٢ - مشاعر أعضاء الجماعة *The group members, feelings* :

إن مشاعر عضو الجماعة تشتمل أيضا على جانبين أحدهما إيجابي والآخر سلبي ، والمشاعر الإيجابية مثل الأعضاء والجماعة ، تقبل الأخصائي والمؤسسة . أما المشاعر السلبية فمثل كراهية عضو في الجماعة أو الجماعة أو العداء الموجه للأخصائي .

وواجب الأخصائي هو مساعدة العضو على أن يتفهم مشاعره وينقل تلك المشاعر بعد تفهمها، كما أنه يساعد العضو على التعبير عن مشاعره بطريقة سليمة

فعلى سبيل المثال إذا وجد الأخصائي أن عضوا يحاول أن يعتدي عليه بأي وسيلة باستمرار عندئذ يجب على الأخصائي أن يحاول معرفة مغزى سلوك العضو، فربما كان عداؤه موجهًا إلى الأخصائي كمصدر للسلطة نتيجة لخبرات سيئة مع الأب أو بديلة أو سلطة سابقة أو أخصائي سابق . وإذا تأكد

الأخصائى من نتيجة تحليله فعليه أن يحاول بلباقة أن يكسب العضو بصيرة فى سلوكه والمرحلة التالية لذلك هى مساعدة العضو على تقبل مشاعره ، إذ أن العضو قد يتعرض لارتباك شديد إذا وجه بحقيقة مشاعره وإذا نجح الأخصائى فى ذلك فعليه بعدئذ أن يساعد العضو على التحكم فى مشاعره وتوجيهها ، وذلك لا يتم بسرعة فعلى الأخصائى أن يتمشى مع قابلية العضو للتغير . وطوال فترة التغير يساعد الأخصائى العضو على التعبير عن تلك المشاعر السلبية بطريقة مقبولة حتى يتم للعضو التحرر منها ولا يتعرض لكبتها أو لكبحها .

٣ - مشاعر الجماعة *Group feeling* :

إن الجماعة لا تتكون من مجموعة من الأعضاء بل إن لها خصائصها المنفصلة عن خصائص الأعضاء كأفراد ، كما أن لها ذاتيتها وكيانها وعلى ذلك فلا يمكن البتة اعتبار مشاعر الجماعة كمجموع حسابى لمشاعر الأعضاء المكونين لها. إذا أن مشاعر الجماعة تختلف اختلافاً بيناً عن مشاعر أعضائها رغم أنها فى الأصل ناتجة عن تفاعل تلك المشاعر ، وهذه الظاهرة معروفة باسم التطور الانبثاقى ، فالعناصر المكونة لأى مركب كىماوى لا تعطى ذلك المركب خصائصه ، بل إن للمركب الكىماوى خصائصه المختلفة تماماً عن خصائص العناصر المكونة له ، وعلى هذا القياس فإن مشاعر الجماعة هى حصيلة مشاعر الأفراد غير أنها مختلفة تماماً عنها ولها خصائصها وسماتها المميزة لها .

وعلى الأخصائي أن يحاول أن يتفهم مشاعر الجماعة ويدرس دوافعها ، ويحاول أن يتعامل معها بطريقة موضوعية فيقبل مشاعر الجماعة مهما كان نوعها ومهما كان الدافع إليها ، ثم يحاول أن يكسب الجماعة بصيرة في مشاعرها ويساعدها على تنمية العناصر الإيجابية في تلك المشاعر وعلى تقويم النواحي السلبية فيها وعلى التعبير عن مشاعرها بطريقة مقبولة .

فعلى سبيل المثال يرى كثير من علماء علم النفس الاجتماعي أن ثمة كمية من العدوان تنشأ تلقائياً مع تكوين الجماعة ، فعلى الأخصائي أن يعترف بتلك الحقيقة ويتقبل عدااء الجماعة ، ويدرس كيفية تعبير الجماعة عن ذلك العدااء ويحاول أن يكسب الجماعة بصيرة بذلك العدااء بطريقة مقبولة كأن يتيح للجماعة الفرصة للعمل (ضد) الطبيعة في مشروع خدمة عامة ، وبهذه الطريقة يساعد الجماعة على تفريغ تلك المشاعر العدوانية بطريقة سليمة (١٦).

ثالثاً : المهارة في استخدام واقع الزمن الحاضر :

Skill in Using the reality of the present :

الخدمة الاجتماعية بشكل عام هي مهنة حاضرة ، أي أنها تتعامل مع الإنسان في حاضره احتياجاته ومشكلاته ، فهي تتعامل مع الاحتياجات المتغيرة، كما أن المشكلة الاجتماعية هي أساساً متغيرة اجتماعي لم يستطيع الإنسان بعد أن يواجهه أو يتكيف معه . لذلك يعتبر الحاضر هو البعد الزمني الرئيسي في ممارسة خدمة الجماعة . ولا يعني ذلك أننا ننكر أو لا نهتم بتأثيرات الماضي على الإنسان وإنما نختلف في عمق ذلك التأثير ومداه .

لذلك لا نركز فى خدمة الجماعة كثيراً على الماضى وإنما يهمنى حاضـر الجماعة واحتياجاتها ومشكلاتها واستخدامات أعضائها لخبرات الماضى فى الحاضر . وبالتالى فالمجال المعرفى بالنسبة للجماعة وأعضائها فى ماضيها يراعى أن يكون محدوداً ويقصد فهم الجماعة وأعضائها فى ضوء سلوكها الحالى .

ومن المحتمل أن يقع الأخصائى فى خطأ التعامل مع الجماعة فى ضوء فكرته السابقة عنها من واقع سجلاتها القديمة ، كذلك بالنسبة لأعضاء الجماعة الذين يتغيرون فى الوقت الحاضر عنه عما كانوا عليه فى الماضى . لذلك فإن تفهم الأخصائى للماضى يجب أن يكون بالقدر الذى يساعده على العمل مع الجماعة فى الوقت الحاضر وبكفاءة أفضل :

وفيما يلى موقف يفسر كيفية ممارسة الأخصائى لهذه المهارة :

" علم الأخصائى الاجتماعى الجديد أنه سيعمل مع إحدى الجماعات قديمة التكوين فأسرع بالإطلاع على تقاريرها الدورية التى بلغت حوالى عشرين تقريراً ، واستخلص من ذلك أن الجماعة يسودها التفكك وأن أعضائها يتصفون بالعدوان " .

وعندما قابل الأخصائى أعضاء الجماعة اطلع على ممارسة البرامج التى تؤدى إلى إعادة الضبط فى الجماعة كما اهتم بمحاولة الظهور بمظهر الشدة مع الأعضاء حسماً لسلوكهم العدوانى . فوجئ الأخصائى بانصراف الأعضاء عنه وسلبيتهم تجاهه .

يتضح من الموقف السابق أن الأخصائي الجديد كان قد أطلع على ماضى الجماعة بتفصيلاته ، ولذلك فإنه ذهب إلى الأعضاء متأثراً بوجهة نظر الأخصائي السابق عليه فأدى ذلك إلى عدم اهتمامه بأن يكون البرنامج نابعاً من الأعضاء فصمم البرنامج على أساس أن يؤدي إلى إعادة الضبط في الجماعة وكان من نتيجة ذلك عدم استجابة الأعضاء له ، ولعله كان من الأفضل للأخصائي الجديد الإطلاع على التقارير الأخيرة للجماعة قبيل العمل معها ، وذلك كي يتفهم الوضع السائد بها حتى يمكنه التدخل لتقديم المساعدة من واقع تعرفه على ظروف الجماعة وأعضائها الحالية وما يدور فيها .

رابعاً : المهارة في استثارة واستخدام علاقات الجماعة :

4. Skill Utilization and Using group Relation :

تعتبر المهارة في استثارة واستخدام علاقات الجماعة من أهم مهارات طريقة خدمة الجماعة، ويستخدم الأخصائي تلك المهارة لمساعدة الجماعة على النمو الاجتماعي :

وتتضمن تلك المهارة ما يلي :

(أ) علاقة الجماعة كبقرة اهتمام لعملية خدمة الجماعة :

“ Group relations as the focus for social group work process ”

يعمل أخصائي خدمة الجماعة على مساعدة كل عضو في الجماعة على إقامة علاقات اجتماعية مع سائر أعضاء الجماعة حتى يحتل مركزاً في الجماعة يتفق مع قدراته وإمكانياته .

ويجب أن يدرك الأخصائي أن العلاقات المتبادلة بين أعضاء الجماعة تلقائية بمعنى أنه لا يتسبب في حدوثها بل عليه دراستها كظاهرة وفهمها واستخدامها حتى يحقق للجماعة والأعضاء النمو المنشود .

فالعلاقات الاجتماعية بالجماعة يتعامل معها الرائد المهني بطريقة بناءة وعليه أن يتزود بالمهارة التي تمكنه من استخدام تلك العلاقات الاجتماعية كقوة ديناميكية تعمل على تنمية الجماعة . - .

وبالإضافة إلى واجب الأخصائي في مساعدة كل عضو على أن يجد له المكان الملائم في نسيج علاقات الجماعة ، فعليه بالإضافة إلى ذلك أن يعمل على توازن العلاقات الاجتماعية في الجماعة ككل بحيث يضمن توزيع تلك العلاقات بين الأعضاء في نمط يكفل للجماعة وحدتها .

وعلى الأخصائي أن يكون مدركاً لاحتياجات كل عضو في الجماعة حتى يساعده على إقامة علاقات سليمة بالآخرين ، وعليه ألا يحاول الاهتمام الرائد بعضو معين بحيث يعرقله ذلك عن أعضاء الأهمية اللازمة لسائر الأعضاء والجماعة .

(ب) استخدام البرنامج كوسيلة لتقوية العلاقات الجماعية :

The use of program to strengthen group relations :

تزداد العلاقات الاجتماعية بين أفراد الجماعة قوة كلما التفتوا حول هدف مشترك وعلى ذلك فيستطيع الأخصائي مساعدة الجماعة على اختيار تلك

البرامج التي تعمل على توحيد جهود الجماعة لتحقيق أهداف مشتركة ، إذ أن كل عضو في الجماعة يساهم ويشترك في عملية وضع وتنفيذ البرنامج يشعر أن البرنامج أصبح قد أصبح ملكا للجماعة وأنه مرتبط بها وعلى ذلك يبذل العضو جهده في تناسق مع جهود الآخرين لتحقيق الهدف المشترك .

فعلى سبيل المثال وجد أخصائي خدمة جماعة أن أعضاء جماعة ما لا تربطهم ببعض علاقات اجتماعية وثيقة وأن الجماعة تميل إلى التنافر والتفكك ، ووجد الأخصائي أن إجراء عملية انتخاب أمر صعب ، إذ أن تلك العملية أوضحت عدم تقبل الجماعة لأي من أعضائها ليتحمل مسؤولية قيادية وأن الجماعة قد اختلفت اختلافا كبيرا في اختيار قادتها ثم سرعان ما نبذت الجماعة قادتها المنتخبين فكان أمام الأخصائي أن يحاول أن يجعل الجماعة تقوم بمشروع جماعي على أمل أن يساعد ذلك المشروع الجماعة على الأخذ بأسباب التماسك غير أنه وجد أن المشروع الجماعي أن ينفذ في تلك المرحلة بنجاح ، إذ أن الجماعة لن تقبل على التعاون بسرعة فعرض الأخصائي على الجماعة القيام بمشروع جماعي بحثته الجماعة وأقرته وقامت به وأوضح نجاح ذلك المشروع أن الجماعة بدأت تتعود التعاون وتقيم العمل .

وهكذا استخدم الأخصائي بنجاح البرنامج بغرض تقوية أواصر العلاقات الاجتماعية داخل الجماعة .

مراجع الفصل الثالث

- ١ - إبراهيم بيومي مرعى : عمليات التدخل المهني في طريقة العمل مع الجماعات، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان ، ١٩٩٧ ، ص ١٠٩ .
- ٢ - أنيس عبد الملك وآخرون : خدمة الجماعة ، القاهرة ، مكتبة الأنجلو المصرية، ١٩٦٩ ، ص ص ١٦٣ ، ١٦٦ .
- ٣ - عدلى سليمان : أسس ومجالات العمل مع الجماعات ، القاهرة ، مكتبة عين شمس ، ١٩٩٩ ، ص ص ١٦٣ - ١٦٥ .
- ٤ - محمد صلاح زحيت : المدخل في العمل مع الجماعات ، الاسكندرية ، المكتب الجامعي الحديث ، ص ص ٢٠٨ ، ٢١١ .
- ٥ - أنيس عبد الملك وآخرون : مرجع سابق ، ص ١٦٧ .
- ٦ - عدلى سليمان : العمل مع الجماعات بين التنشئة والتنمية ، القاهرة ، مكتبة عين شمس ، ١٩٨٦ ، ص ١٢٨ .
- ٧ - ضياء الدين إبراهيم نجم : المفاهيم والعناصر الأساسية في طريقة العمل مع الجماعات ، الاسكندرية ، المكتبة الجامعية ، ٢٠٠٠ ، ص ص ٢٠٦ ، ٢١٣ .
- ٨ - أنيس عبد الملك وآخرون : مرجع سابق ، ص ص ١٦٨ ، ١٧٠ .
- ٩ - جابر عوض سيد : أساسيات العمل مع الجماعات ، الاسكندرية ، المكتبة الجامعية ، ٢٠٠٠ ، ص ص ١٨١ ، ١٨٣ .

١٠- عدلى سليمان : العمل مع الجماعات بين التنشئة والتنمية ، مرجع سابق ، ص ص ١٢٣ ، ١٢٦ .

١١- أحمد فوزى الصادى وآخرون : أسس طريقة العمل مع الجماعات ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان ، ١٩٩٢ .

١٢- أنيس عبد الملك وآخرون : مرجع سابق ، ص ص ١٧١ ، ١٧٣ .

١٣- أحمد فوزى الصادى وآخرون : العمل مع الجماعات أسس وعملات ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان ، ١٩٩٤ ، ص ص ١٥٨ ، ١٦٠ .

١٤- جابر عوض سيد : أساسيات العمل مع الجماعات ، مرجع سابق ، ص ١٩٢ .

١٥- عدلى سليمان : الأسس النظرية والتطبيقية للعمل مع الجماعات الإنسانية ، القاهرة ، مكتبة عين شمس ، ١٩٩٦ ، ص ص ١٨٧ ، ١٩٠ .

١٦- عبد الحميد عبد المحسن : خدمة الجماعة أسس وعملات ، مرجع سابق ، ص ص ١٤٨ ، ١٥٤ .

١٧- عدلى سليمان : الأسس النظرية والتطبيقية للعمل مع الجماعات الإنسانية ، مرجع سابق ، ص ص ٢٠٠ ، ٢٠١ .

١٨- ضياء الدين نجم : مرجع سابق ، ص ص ٢٥٣ - ٢٥٩ .

٢٠٠٧/١٩٣٣٤	رقم الايداع
977-357-104-1	الترقيم الدولي

حقوق الطبع محفوظة للمؤلف

Bibliotheca Alexandrina



0658988